



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة سطيف 1 فرحات عباس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



القسم: علوم التسيير

مذكرة
مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم التسيير
تخصص: إدارة مالية.

الموضوع:

أثر التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية

—دراسة استقصائية لآراء موظفي بعض البنوك بولاية سطيف—

إشراف:
شيبوب ريمة

إعداد الطالبتين:
بودوخة يسرى
مانع أمال

تاريخ المناقشة:

لجنة المناقشة		
الرئيس	محمادي وليد	أستاذ محاضر قسم "أ"
المشرف	شيبوب ريمة	أستاذ محاضر قسم "أ"
المناقش	مقيديش نزيهة	أستاذ محاضر قسم "أ"

السنة الجامعية: 2024 - 2025



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة سطيف 1 فرحات عباس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



القسم: علوم التسيير

مذكرة
مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم التسيير
تخصص: إدارة مالية.

الموضوع:

أثر التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية

—دراسة استقصائية لآراء موظفي بعض البنوك بولاية سطيف—

إشراف:
شيبوب ريمة

إعداد الطالبتين:
بودوخة يسرى
مانع أمال

تاريخ المناقشة:

.....

لجنة المناقشة		
الرئيس	محمادي وليد	أستاذ محاضر قسم "أ"
المشرف	شيبوب ريمة	أستاذ محاضر قسم "أ"
المناقش	مقيديش نزيهة	أستاذ محاضر قسم "أ"

السنة الجامعية: 2024 - 2025

ملخص

هدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمة المصرفية في بعض بنوك ولاية سطيف. لتحقيق هدف الدراسة، تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية في جمع المعلومات انطلاقاً من عينة مكونة من 71 موظفاً موزعين على ستة بنوك، وتمت معالجة البيانات بواسطة برنامج SPSS. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمة المصرفية، وفي تحسين كل بعد من أبعادها (الاعتمادية، الملموسية، التعاطف، الأمان، الاستجابة). كما كشفت نتائج الدراسة أنه لا يوجد فرق معنوي في جودة الخدمة المصرفية وكذا استخدام التكنولوجيا المالية بين البنوك العامة والخاصة، ما يدل على تجانس مستوى تطبيق التكنولوجيا المالية وكذا جودة الخدمة بين النوعين.

كلمات مفتاحية: تكنولوجيا مالية، جودة الخدمة المصرفية، تعاطف، اعتمادية، ملموسية.

Abstract

This study aims to investigate the impact of financial technology on improving the quality of banking services in selected banks within the Wilaya of Sétif. To do so, a questionnaire was utilized as the main tool for collecting data from a sample of 71 employees working in six banks, these data was processed using SPSS software. The study reached several results, including: the existence of a significant positive impact of financial technology on improving banking service quality, and on improving each of its dimensions (reliability, tangibility, empathy, security, responsiveness). The study results also showed that there is no significant difference in banking service quality as well as the use of financial technology between public and private banks, which indicates homogeneity in the level of financial technology application as well as service quality between the two types.

Keywords: Financial Technology, Banking Service Quality, Empathy, Reliability, Tangibility

شكر وتقدير

في البداية نشكر الله عز وجل أولاً وأخيراً له الحمد وله الفضل، ما كنا نفعل لولا فضل الله، فالحمد لله عند البدء وعند الختام، الحمد لله على التمام وعلى لذة الإنجاز.

نتقدم بجزيل الشكر والامتنان إلى الأستاذة القديرة " شيبوب ريمة " على إشرافها الكريم وتوجيهاتها القيمة طيلة مراحل إعداد هذه المذكرة،

لقد كان لخبرتها العلمية، وصبرها، وملاحظاتها الدقيقة بالغ الأثر في تطوير هذا العمل، فشكراً لها على دعمها المتواصل، وعلى الوقت الذي خصصته من أجل متابعتنا وتوجيهنا، فكل كلمات الشكر لا تفيها حقها

وأسأل الله أن يجزيها عنا خير الجزاء.

كما نتوجه في هذا المقام بالشكر الخاص لأساتذتنا الذين رافقونا طيلة المشوار الدراسي.

وإلى كل من ساهم في إنجاز هذا البحث من قريب أو من بعيد، ووقف بجانبنا

بارك الله فيكم جميعاً.

إهداء

{وَأَخِرُّ وَعَوَاقِبُهُمْ أَنْ لِحَمْدِ رَبِّ الْعَالَمِينَ} يونس، الآية 10.

الحمد لله الذي أجرى سنوات دراستي حتى توالى

ورعى زهور حلمي بفرحة التمام

تم بحمد الله انجاز بحث تخرجي

وما كنت لأفعل هذا لولا توفيق من الله، فالحمد لله الذي ما تيقنت به خيرا وأملأ إلا وأغرقني سرورا وفرحا.

أهدي ثمرة جهدي وحصاد ما زرعته سنينا طويلة في سبيل العلم إلى:

من أكرمني الله به وجعله بين صفوف الرجال أبا لي وزادني به شرفا وعلوا واعتزا " أبي الغالي "

وإلى أنيسة العمر وحبوبة الروح وأعظم نعم الله علي، التي كانت سببا بعد الله فيما أنا عليه الآن " أمي الغالية "

إلى مصدر قوتي وخيرة أيامي وصفوتها، إلى ضلعي الثابت وأمان أيامي " إخوتي "

إلى صديقات المواقف لا السنين، شريكات الدرب الطويل، من كن في سنوات العجاف سحابة ممطرة " صديقاتي الغاليات "

كم أتوجه بخالص الامتنان للأستاذة "شيبوب ريمة"، فقد كان لتوجيهاتها ونصائحها دور أساسي في إتمام هذا البحث.

وفي الختام، الحمد لله الذي يسر البدايات وأكمل النهايات وبلغنا الغايات، الحمد لله الذي ما تم جهد

إلا بعونه، وما ختم سعي إلا بفضله.

يسرى بودوخة

إهداء

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، وبفضله نبلغ الغايات، وبكرمه تتوج سنوات السعي بالفرح والانجاز. ها أنا اليوم، وبعد هذا المشوار أعلن تخرجي من مقاعد الدراسة، حاملة معي شهادة ليست مجرد ورق، بل حكاية تعب وسهر وأمل لا يموت.

باسمي أهدي هذا الإنجاز إلى " أبي الغالي "، أبي هو من دفع ثمن كل شيء جميل أعيشه اليوم، أبي هو الفضل، هو الخير، هو السند، شكرا لك مع أنه لا يوفيك الشكر والامتنان.

إلى جوهرة البيت " أمي الحبيبة "، أفخر أني ابنة امرأة عظيمة مثلك، أفخر أني نسخة مصغرة منك، أنت أعظم نعمة وأجمل سند، حفظك الله ورعاك يا أحسن قلب.

" لإخوتي " ولكل من دعمني بكلمة، بوقت، أو بابتسامة، شكرا من القلب

صديقاتي الغاليات، بالأخص " وئام وملأك "، أنتن الجزء الأجمل من الرحلة، كنن العائلة والونس والدعم الحقيقي، لحظاتنا ستظل ذكرى لا تنسى مهما مضت الأيام وتفرقت الطرق

أساتذتي الكرام، لكم مني كل التقدير والاحترام، على رأسهم أساتذتنا المشرفة على هذا العمل

" شيبوب ريمة "، كنت نعم الأستاذة، شكرا لكل كلمة دعم، ولكل توجيه، ولكل ذرة وقت.

تخرجي اليوم ليس نهاية الطريق، بل بداية جديدة لطريق أكبر، يحمل في طياته طموحات أكثر، وأهدافا أسمى، ومسؤولية أكبر.

أسأل الله أن يكتب لي ولكم التوفيق في كل خطوة قادمة، وأن يجعل القادم أفضل بإذنه.

معكم

فهرس المحتويات

I.....	ملخص
II.....	شكر وتقدير
III	إهداء
V	فهرس المحتويات
VIII.....	فهرس الجداول
X.....	فهرس الأشكال
2.....	مدخل عام للدراسة
2.....	1. تمهيد
2.....	2. مشكلة الدراسة وأسئلتها
3.....	3. فرضيات الدراسة
3.....	4. أهداف الدراسة
4.....	5. أهمية الدراسة
4.....	6. حدود الدراسة
4.....	7. نموذج الدراسة
5.....	8. التعاريف الإجرائية
6.....	9. تصميم الدراسة
7.....	الفصل الأول: الأدبيات النظرية حول التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة المصرفية
7.....	تمهيد
7.....	1. مدخل عام إلى جودة الخدمات المصرفية
7.....	1.1 ماهية جودة الخدمات المصرفية
10.....	2.1 معايير تقييم جودة الخدمات المصرفية
11.....	3.1 مستويات جودة الخدمات المصرفية
12.....	2. مدخل إلى التكنولوجيا المالية
12.....	1.2 ماهية التكنولوجيا المالية
15.....	2.2 تطبيقات التكنولوجيا المالية وقطاعاتها
18.....	3.2 دور التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية
22.....	3. الدراسات السابقة
22.....	1.3 الدراسات باللغة العربية
24.....	2.3 الدراسات باللغة الأجنبية
27.....	3.3 تحديد الفجوة البحثية
28.....	خلاصة

30.....	الفصل الثاني: الإطار المنهجي للدراسة
30.....	تمهيد
30.....	1. منهج الدراسة
30.....	2. مجتمع الدراسة
30.....	3. عينة الدراسة
34.....	4. إجراءات جمع البيانات
34.....	5. أدوات جمع البيانات
36.....	6. صدق وثبات أداة الدراسة
36.....	1.6 صدق أداة الدراسة
37.....	2.6 ثبات أداة الدراسة
37.....	7. أدوات تحليل البيانات
38.....	8. المتطلبات الأخلاقية لإجراء الدراسة
38.....	خلاصة
40.....	الفصل الثالث: عرض نتائج الدراسة
40.....	تمهيد
40.....	1. وصف وتحليل محور جودة الخدمات المصرفية
40.....	1.1 وصف إجابات موظفي البنوك حول جودة الخدمات المصرفية
45.....	2.1 جودة الخدمات في البنوك حسب نوعية ملكيتها
46.....	3.1 جودة الخدمة في البنوك محل الدراسة
46.....	2. وصف وتحليل محور التكنولوجيا المالية
46.....	1.2 وصف إجابات موظفي البنوك حول التكنولوجيا المالية
48.....	2.2 التكنولوجيا المالية في البنوك حسب نوع ملكيتها
48.....	3.2 التكنولوجيا المالية في البنوك محل الدراسة
50.....	3. اختبار الفرضيات
50.....	1.3 اختبار الفرضية الفرعية الأولى
51.....	2.3 اختبار الفرضية الفرعية الثانية
53.....	3.3 اختبار الفرضية الفرعية الثالثة
54.....	4.3 اختبار الفرضية الفرعية الرابعة
55.....	5.3 نتائج الفرضية الفرعية الخامسة
57.....	6.3 اختبار الفرضية الرئيسية
58.....	خلاصة
60.....	الفصل الرابع: مناقشة نتائج الدراسة

60.....	تمهيد
60.....	1.مناقشة نتائج الدراسة.....
61.....	2.التوصيات.....
62.....	3.آفاق الدراسة.....
63.....	خاتمة
67.....	المراجع
72.....	الملاحق

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1.1	مصفوفة SWOT لاستخدام البنوك ابتكارات التكنولوجيا المالية	21
1.2	توزيع الإجابات حسب البنوك	31
2.2	توزيع البنوك حسب ملكيتها	32
3.2	البيانات الشخصية لعينة الدراسة	32
4.2	البيانات الشخصية لعينة الدراسة	33
5.2	تقسيم الاستبيان	35
6.2	الوسط المرجح لدرجات سلم القياس	35
7.2	دراسة الاتساق الداخلي	36
8.2	معاملات ألفا كرونباخ	37
1.3	وصف بعد الاعتمادية	40
2.3	وصف بعد الملموسية	41
3.3	وصف بعد الاستجابة	42
4.3	وصف بعد الأمان	43
5.3	وصف بعد التعاطف	44
6.3	أبعاد جودة الخدمة المصرفية	45
7.3	جودة الخدمات المصرفية حسب نوعية البنوك	45
8.3	جودة الخدمات المصرفية في البنوك محل الدراسة	46
9.3	وصف محور التكنولوجيا المالية	47
10.3	استخدام التكنولوجيا المالية حسب ملكية البنوك	48
11.3	استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك محل الدراسة	49
12.3	معامل الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع الجزئي الأول	50
13.3	نتائج تحليل التباين للانحدار الخطي البسيط للمتغير التابع الجزئي الأول	50
14.3	معادلة الانحدار الخطي لبعده الاعتمادية	51
15.3	معامل الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع الجزئي الثاني	51
16.3	نتائج تحليل التباين للانحدار الخطي البسيط للمتغير التابع الجزئي الثاني	52
17.3	معادلة الانحدار الخطي لبعده الملموسية	52
18.3	معامل الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع الجزئي الثالث	53
19.3	نتائج تحليل التباين للانحدار الخطي البسيط للمتغير التابع الجزئي الثالث	53
20.3	معادلة الانحدار الخطي لبعده الاستجابة	53

54	معامل الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع الجزئي الرابع	21.3
54	نتائج تحليل التباين للانحدار الخطي البسيط للمتغير الجزئي الرابع	22.3
55	معادلة الانحدار الخطي لبعء الأمان	23.3
55	معامل الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع الجزئي الخامس	24.3
56	نتائج تحليل التباين للانحدار الخطي البسيط للمتغير التابع الجزئي الخامس	25.3
56	معادلة الانحدار الخطي لبعء التعاطف	26.3
57	معامل الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع الرئيسي	27.3
57	نتائج تحليل التباين للانحدار البسيط	28.3
58	معادلة الانحدار الخطي	29.3

فهرس الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
1	نموذج الدراسة	5
1.1	نشأة وتطور التكنولوجيا المالية	13
1.2	توزيع الإجابات حسب البنوك	31

مدخل عام للدراسة

مدخل عام للدراسة

1. تمهيد

إن استمرارية البنوك تتوقف بالدرجة الأولى على ولاء عملائها وذلك لا يتم إلا بتقديم خدمات مصرفية ذات جودة. تعتبر هذه الأخيرة الفاصل في أداء البنوك بما تحققه من كفاءة في تقديم خدماتها، تعامل جيد مع عملائها، الحفاظ التام على معلوماتهم وكسب ثقتهم، الاستجابة لاستفساراتهم وشكاويهم، وكذا إخراج الخدمة بصورة تليق بتطلعاتهم. كل ذلك دفع إلى ضرورة اتباع أساليب وطرق لإرساء جودة الخدمات المصرفية، ولعل من بين أهم ما يحقق ذلك هو اعتماد التكنولوجيا المالية.

شهد القطاع المصرفي في السنوات الأخيرة تحولات كبيرة بفعل التطور التكنولوجي المتسارع، حيث أصبحت التكنولوجيا المالية (Fintech) أحد أبرز العوامل المؤثرة في طرق تقديم الخدمات المصرفية. وقد ساهمت هذه التقنيات الحديثة في تحسين نوعية الخدمات، تسهيل التعاملات، وتقليص الوقت والجهد المبذول من طرف العملاء. تماشياً مع هذا التوجه، سعت البنوك التجارية في الجزائر، ومنها تلك الناشطة ولاية سطيف، إلى إدماج أدوات التكنولوجيا المالية لتحسين جودة خدماتها ومواكبة التغيرات لكي تتماشى مع توقعات العملاء. من هذا المنطلق، جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على أثر التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمة المصرفية.

2. مشكلة الدراسة وأسئلتها

رغم الجهود المبذولة من طرف البنوك التجارية لتحديث خدماتها من خلال استخدام التكنولوجيا المالية، إلا أن فعالية هذه الجهود وتأثيرها الفعلي على جودة الخدمة المصرفية لا تزال محل تساؤل. انطلاقاً من هذا، تتمثل مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي الآتي:

هل يوجد أثر للتكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنوك بولاية سطيف من وجهة نظر موظفيها؟

يتفرع عن هذا السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

- ما أثر التكنولوجيا المالية في تعزيز الاعتمادية في تقديم الخدمات المصرفية؟
- ما أثر التكنولوجيا المالية في تحسين الجوانب المحسوسة والملموسة في الخدمة المصرفية؟
- ما أثر التكنولوجيا المالية على قدرة المصارف على الاستجابة لاحتياجات الزبائن؟
- ما أثر التكنولوجيا المالية في تعزيز الشعور بالأمان لدى العملاء أثناء تعاملهم المصرفي؟
- ما أثر التكنولوجيا المالية في جودة التعاطف والتواصل الإنساني في تقديم الخدمة المصرفية؟

3. فرضيات الدراسة

انطلاقاً من أسئلة الدراسة، فإن فرضياتها تصاغ وفق الآتي:

- الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر إيجابي ذو دلالة معنوية للتكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمة المصرفية.

- الفرضيات الفرعية:

- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة معنوية للتكنولوجيا المالية في تحسين الاعتمادية كبعد من أبعاد جودة الخدمة المصرفية.
- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة معنوية للتكنولوجيا المالية في تحسين الملموسية كبعد من أبعاد جودة الخدمة المصرفية.
- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة معنوية للتكنولوجيا المالية في تحسين الاستجابة كبعد من أبعاد جودة الخدمة المصرفية.
- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة معنوية للتكنولوجيا المالية في تحسين الأمان كبعد من أبعاد جودة الخدمة المصرفية.
- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة معنوية للتكنولوجيا المالية في تحسين التعاطف كبعد من أبعاد جودة الخدمة المصرفية.

4. أهداف الدراسة

بالنظر إلى إشكالية الدراسة، فإن الهدف الرئيسي من بحث موضوعنا هو التعرف على أثر التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية في المصارف الجزائرية. تندرج تحت هذا الهدف، الأهداف الفرعية الآتية:

- معرفة أثر التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية من خلال بعد الاعتمادية.
- معرفة أثر التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية من خلال بعد الملموسية.
- معرفة أثر التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية من خلال بعد الاستجابة.
- معرفة أثر التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية من خلال بعد الأمان.
- معرفة أثر التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية من خلال بعد التعاطف.

5. أهمية الدراسة

- الأهمية النظرية: تساهم الدراسة في إثراء الأدبيات المتعلقة بالتكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية، خاصة في السياق الجزائري.
- الأهمية التطبيقية: تساعد نتائج الدراسة مديري البنوك ومنتخذي القرار على تحديد مدى تأثير التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية وفقا لآراء موظفيهم.
- الأهمية الزمنية والمكانية: تركز الدراسة على وضعية حديثة (ماي 2025) وعلى بيئة واقعية (ولاية سطيف) مما يسلط الضوء على ظروف ميدانية فعلية.

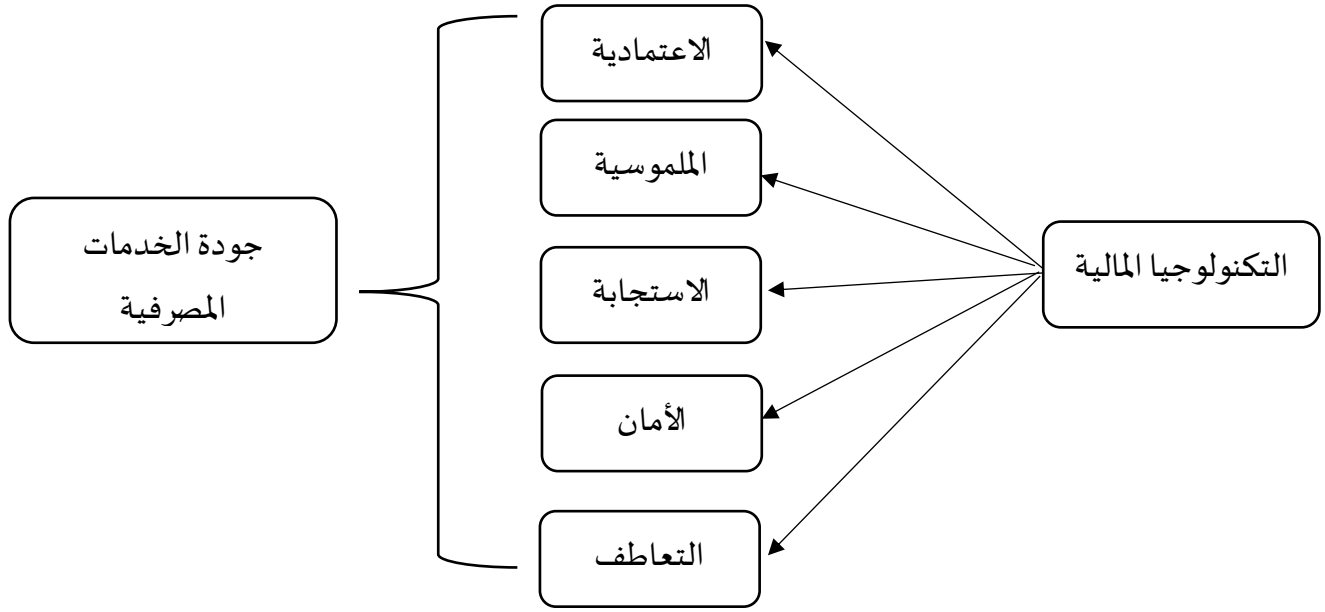
6. حدود الدراسة

- الحدود المكانية: طبقت الدراسة في البنوك الناشطة في ولاية سطيف فقط، وفي حدود ما أتيح من وقت وجهد فقط شملت الدراسة ستة بنوك.
- الحدود الزمنية: تم جمع البيانات خلال شهر ماي 2025.
- الحدود الموضوعية: ركزت الدراسة على أثر التكنولوجيا المالية في جودة الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية، حيث أنه تم الاهتمام فقط بأساليب التكنولوجيا المالية المفعلة على مستوى البنوك دون متطلباتها، كما تم تقييم جودة الخدمة المصرفية بالأبعاد المعتمدة في نموذج SERVQUAL دون غيره من النماذج.

7. نموذج الدراسة

بالنظر لمتغيرات الدراسة وطبيعة ما يراد قياسه من أثر استنادا لجزئياتها، فإن نموذج الدراسة موضح وفق الآتي:

الشكل 1. نموذج الدراسة.



المصدر: من إعداد الطالبتين.

حيث أن المتغير المستقل يتمثل في التكنولوجيا المالية الذي يراد دراسة تأثيره على كل بعد من أبعاد جودة الخدمة المصرفية، والتي تعتبر المتغير التابع، والمتمثلة في: الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، الأمان والتعاطف.

8. التعاريف الإجرائية

— جودة الخدمة المصرفية (المتغير التابع): ويقصد بها "قدرة المصرف على الاستجابة لتوقعات العملاء ومتطلباتهم أو التفوق عليها" (الطاهر و بنعبدالله، 2019). حيث يتم التركيز في هذه الدراسة على جودة الخدمات المقدمة من طرف البنوك التجارية، وهي تشمل مجموعة من الأبعاد التي تعكس مدى رضا الزبائن، كسرعة الأداء، الدقة، الأمان، والاستجابة المتطلبات العملاء. ويتم الاعتماد في قياس الجودة على نموذج SERVQUAL الذي يتضمن خمسة أبعاد رئيسية: الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، والتعاطف.

— التكنولوجيا المالية (Fintech) (المتغير المستقل): ونعني بها كل "صناعة مالية جديدة تطبق التكنولوجيا لتحسين الأنشطة المالية" (عويسي، 2023). أي مختلف الأدوات والتقنيات الرقمية الحديثة التي تم اعتمادها في المجال المصرفي بهدف تحسين كفاءة الأداء، تسهيل العمليات البنكية، تقليص التكاليف، وتقديم خدمات جديدة تتماشى مع تطلعات الزبائن (مثل: التطبيقات البنكية، الذكاء الاصطناعي الدفع الإلكتروني، الحوالات الفورية، وغيرها).

9. تصميم الدراسة

شملت الدراسة أربعة فصول رئيسية، يسبقها إطار عام وتليها خاتمة. تناول الفصل الأول متغيرا الدراسة واللذين يتمثلان في المتغير المستقل وهو التكنولوجيا المالية والمتغير التابع وهو جودة الخدمات المصرفية. أما الفصل الثاني فقد تناول المنهجية المعتمدة، فتضمن إجراءاتها، أدوات جمع بياناتها وتحليلها وغيرها. خصص الفصل الثالث لعرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بأثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية. في حين تضمن الفصل الرابع مناقشة النتائج وتفسيرها في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة.

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية حول التكنولوجيا المالية
وجودة الخدمة المصرفية

الفصل الأول: الأدبيات النظرية حول التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة المصرفية

تمهيد

في ظل التحولات المتسارعة التي يشهدها العالم في المجال التكنولوجي، أصبحت التكنولوجيا المالية من أهم الآليات الحديثة التي تعتمد عليها المؤسسات المصرفية لتطوير خدماتها وتحسين جودتها، حيث باتت تلعب دوراً محورياً في إعادة تشكيل طريقة تقديم الخدمات المالية، مما أدى إلى تسهيل العمليات المصرفية، تقليص الوقت والجهد، وزيادة فعالية التفاعل مع الزبائن. وقد أصبح تبني التكنولوجيا المالية خياراً استراتيجياً يفرضه واقع المنافسة والتحول الرقمي، باعتبار أن جودة الخدمة المصرفية أصبحت معياراً أساسياً للحكم على مدى كفاءة ونجاح المؤسسات المصرفية.

بناءً على ذلك، يهدف هذا الفصل إلى دراسة المفاهيم النظرية المتعلقة بمتغيري الدراسة، من خلال مناقشة المفاهيم الأساسية المرتبطة بالتكنولوجيا المالية وجودة الخدمة المصرفية، والوقوف عند أهميتهما بوصفهما مفهومين مترابطين في البيئة المصرفية المعاصرة. كما يتطرق الفصل إلى مجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين التكنولوجيا المالية وتحسين جودة الخدمة المصرفية، بهدف إبراز التوجهات البحثية الحديثة في هذا المجال، وتحديد الفجوات التي تسعى هذه الدراسة إلى سدها.

1. مدخل عام إلى جودة الخدمات المصرفية

تحتل الخدمات المصرفية مكانة مهمة نظراً لدورها الحيوي في الاقتصاد وإدارة الموارد المالية للأفراد والشركات، وتعد جودة الخدمات المصرفية من العوامل الحاسمة في تحديد مدى قدرة البنوك على جذب العملاء والاحتفاظ بهم، فمع التطور التكنولوجي والتحول نحو الخدمات الرقمية، لم تعد جودة الخدمة تقتصر على التعاملات التقليدية داخل الفروع، بل امتدت لتشمل الخدمات الإلكترونية، مثل التطبيقات المصرفية والأنظمة الرقمية.

1.1 ماهية جودة الخدمات المصرفية

أصبحت جودة الخدمة المصرفية عاملاً أساسياً في تحديد الحصة السوقية والأرباح لأي مصرف. لذلك، باتت الجودة من أهم الأولويات التي تهتم بها المصارف، حيث تلعب دوراً رئيسياً في تحقيق رضا العملاء وتحديد مكانتها التنافسية.

1.1.1 تعريف جودة الخدمة المصرفية

تعتبر الجودة عن "القدرة على تحقيق رضا العملاء وتجاوز توقعاتهم" (شاوش، 2018، صفحة 144)، فإذا ارتبط هذا المفهوم بالخدمة، كانت جودة الخدمة معبرة عن "القدرة على إرضاء متطلبات وتوقعات العميل مع توفير خدمات تفوق توقعات العميل أحياناً، وتتحدد الجودة بالفرق بين توقعات ورغبات العميل بالنسبة للخدمة وبين إدراكه الفعلي لها، حيث يعكس مفهوم جودة الخدمة تقييم العميل لدرجة الامتياز أو التفوق الكلي في أداء الخدمة" (العوضي و حامد، 2022، صفحة 657)، فهي بذلك "معيّار لدرجة التطابق بين الأداء الفعلي للخدمة وتوقعات العملاء لها، وهو يعني أن العميل هو الطرف الأساسي في تقييم مستوى الخدمة وأن جودة الخدمة هي نتاج المقارنة بين توقعات العميل للخدمة وإدراكاته لمستويات الأداء" (زعاف، 2019، صفحة 9). وعليه، يمكن القول بأن جودة الخدمات هي مفهوم يشمل القدرة على تلبية توقعات ورغبات العميل مع السعي لتجاوزها بحيث يقاس مستوى الجودة بما يدركه العميل مقارنة بما كان ينتظره.

تلعب الجودة دوراً أساسياً في نجاح المؤسسات بمختلف مجالاتها، حيث تساهم في تحسين استغلال الموارد وتعزيز القدرة التنافسية في الأسواق. وتعد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية جزءاً مهماً من هذا المفهوم، إذ تمثل معياراً يقيس مدى توافق مستوى الخدمة المقدمة مع توقعات العملاء. بمعنى آخر "فإن تقديم خدمات مصرفية إلكترونية ذات جودة عالية يعني تطابق مستوى جودة تلك الخدمات فعلياً مع توقعات العملاء" (المطيري، 2022، صفحة 227).

في هذا الصدد وطبقاً لكل من BOOMS و LEWIS فإن جودة الخدمة المصرفية ما هي إلا "قياس لمستوى الجودة المقدمة مع توقعات العميل، فتقديم خدمة ذات جودة يعني في المحصلة النهائية أن تكون الخدمة متوافقة مع توقعات العملاء" (الزامل، فوطه، عريقات، و جرادات، 2012، صفحة 133)، كما ينظر إليها على أنها "ملاءمة ما يتوقعه العميل من خدمات مصرفية مع إدراكه الفعلي للمنفعة التي حصل عليها" (المطيري، 2022، صفحة 227). وبذلك، فإن جودة الخدمة المصرفية تعبر عن "قدرة المصرف على الاستجابة لتوقعات العملاء ومتطلباتهم أو التفوق عليها فمن خلال الجودة تسعى المصارف لدعم قدرتها التنافسية من خلال تقديم الخدمة الممتازة التي تعزز موقف المصرف ومكانته في السوق المستهدفة" (الطاهر و بنعبدالله، 2019، صفحة 83).

مما سبق نستنتج أن جودة الخدمات المصرفية تعني قدرة المصرف على تقديم خدمات تتوافق مع توقعات العملاء بل وتتجاوزها، وتؤثر جودة هذه الخدمات بشكل مباشر على رضا العملاء وولائهم، مما ينعكس إيجاباً على سمعة المصرف وزيادة حصته السوقية.

2.1.1 خصائص جودة الخدمات المصرفية

تنقسم الخصائص الرئيسية لجودة الخدمة المصرفية إلى (الصرن، 2008):

- **الجودة الفنية (Technico Quality):** تعتمد هذه الجودة على مستوى المعرفة والخبرة التي يتمتع بها موظفو المصرف في تقديم الخدمات المصرفية وإتمام الإجراءات المختلفة بكفاءة. ويُعد هذا النوع من الجودة ضروريًا للخدمات المصرفية المعقدة مثل خطط التقاعد والمعاشات.
- **الجودة الوظيفية (Functional Quality):** تركز هذه الجودة على كيفية تقديم الخدمة ومدى توافقها مع توقعات العملاء. فهي تعتمد بشكل أساسي على طبيعة التفاعل بين المصرف وعملائه، مما يجعل تجربة العميل عاملاً حاسماً في تقييم جودة الخدمة. ولتحقيق ذلك، ينبغي على المصارف تحسين قنوات التواصل مع العملاء، وتعزيز مستوى الاهتمام بهم، وضمان تقديم الخدمات بطريقة سلسة وفعالة تلبي احتياجاتهم وتزيد من رضاهم.

3.1.1 أهمية جودة الخدمة المصرفية

تزايدت أهمية جودة الخدمة المصرفية المقدمة للعملاء باعتبارها عاملاً محورياً في تحقيق التميز وتعزيز القدرة التنافسية بين البنوك، وأصبح مستوى جودة الخدمات المصرفية يشكل أحد أهم الأدوات الاستراتيجية التي تساعد البنوك على تأمين استمراريته ونموها في ظل بيئة تنافسية متغيرة، وذلك للأسباب الآتية (عبد الرحيم، 2015):

- **تحقيق الربح:** تقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية يساهم في زيادة ربحية البنك، حيث يقلل من التكاليف الناجمة عن الأخطاء التشغيلية، ويحد من الحاجة إلى تخصيص موارد إضافية لمعالجة المشكلات والشكاوى. كما أن الاحتفاظ بالعملاء الحاليين يعزز من استقطاب عملاء جدد، مما يقلل من الاعتماد على الحملات الترويجية المكلفة، إلى جانب أن تحسين صورة البنك لدى العملاء يؤدي إلى ارتفاع حجم الودائع.
- **الاحتفاظ بالعاملين:** تطوير مهارات الموظفين وتحفيزهم على الأداء الفعال يساهم في تقليل معدل دورانهم، مما يخفف تكاليف التوظيف والتدريب المستمرة. فنجاح البنك يعتمد على مدى قدرته على توجيه كوادره نحو تقديم خدمات متميزة تلبي احتياجات العملاء وتعزيز رضاهم.
- **الاحتفاظ بالعملاء:** أدركت البنوك أن العملاء هم العنصر الأساسي في العمليات المصرفية، ولذلك فإن الحفاظ عليهم يمثل قيمة كبيرة. فالجودة العالية للخدمات تساعد على تعزيز استمرارية العملاء مع البنك، مما يضمن ولائهم لفترات أطول.
- **الحصول على ولاء العملاء:** يتجلى ولاء العملاء من خلال تفضيلهم المستمر للتعامل مع نفس البنك، حتى في ظل وجود منافسين آخرين، وذلك بفضل التجربة الإيجابية التي يحصلون عليها.

- خلق صورة إيجابية واضحة للبنك في أذهان العملاء: تؤدي جودة الخدمات المصرفية إلى تعزيز الانطباع الإيجابي عن البنك، مما يجعله الخيار الأول للعملاء ويزيد من مستوى الثقة فيه.
- تحسين التكنولوجيا المستخدمة والعمل على تطويرها باستمرار: يساهم الاستثمار في التكنولوجيا الحديثة في رفع كفاءة العمليات المصرفية، وتقديم خدمات أسرع وأكثر أمانًا، مما يعزز من جودة الأداء العام للبنك.
- المساهمة في تحقيق المنفعة الاجتماعية: تلعب البنوك دورًا هامًا في التنمية الاجتماعية من خلال تقديم خدمات مالية تدعم الأفراد والمؤسسات، مما ينعكس إيجابيًا على الاقتصاد والمجتمع بشكل عام.

2.1 معايير تقييم جودة الخدمات المصرفية

- حدد Parasuraman عشرة معايير أو أبعاد لجودة الخدمة في مجال صناعة الخدمات وهي: التجسيد، والأمانة، والاستجابة، والمنافسة، والمجاملة، والمصداقية، والأمن، والحرية، والاتصال، وفهم العميل. بعد ذلك قام نفس الباحث بتطوير 22 بندا لقياس جودة الخدمة أطلق عليه SERVQUAL، وتمثل في خمسة أبعاد رئيسية يستخدمها العملاء للحكم على الجودة، والتي من المفيد تطبيقها على الخدمات المصرفية كونها تؤثر في صياغة مستوى إدراك العملاء لهذه الخدمة، وهي على النحو الآتي (النسور، تسويق المنتجات المصرفية، 2015):
- الاعتمادية (Reliability): تعكس مدى قدرة المصرف على تنفيذ الخدمات المتفق عليها بدقة وانتظام، وتقديمها بصورة صحيحة دون أخطاء، مما يعزز ثقة العميل في المصرف.
 - الملموسية (Tangibility): يُقصد بها الجوانب المادية المحسوسة التي يلاحظها العميل، مثل مظهر المصرف الخارجي، ديكور الفروع وتنظيمها الداخلي، أناقة الموظفين، وسائل نقل الأموال، والأجهزة التقنية المستخدمة في تقديم الخدمات المصرفية.
 - الاستجابة (Responsiveness): تشير إلى استعداد الموظفين لمساعدة العملاء بسرعة وفعالية، والتعامل الفوري مع طلباتهم، إضافة إلى القدرة على التكيف مع الحالات الطارئة وتقديم حلول مناسبة، بما يعكس حرص المصرف على تلبية حاجات عملائه.
 - الضمان (Assurance): يتمثل في شعور العميل بالثقة والأمان عند التعامل مع المصرف، ويعتمد ذلك على كفاءة الموظفين، ومعرفتهم الجيدة بخدمة العملاء، بالإضافة إلى احترامهم وتقديرهم للعميل أثناء تقديم الخدمة.
 - التعاطف (Empathy): يتعلق هذا البعد بمدى اهتمام المصرف باحتياجات كل عميل على حدة، وفهم ظروفه وتقديم خدمة تناسب مع متطلباته الخاصة، ويشمل ذلك حسن المعاملة، وتخصيص وقت كافٍ للعميل، وإظهار اهتمام شخصي به.

3.1 مستويات جودة الخدمات المصرفية

تتفاوت جودة الخدمة المصرفية المقدمة للعملاء بناءً على عدة مستويات، ويمكن تصنيفها كما يلي (خرشي، 2023/2024):

- **الجودة المتوقعة:** تعكس توقعات العملاء حول مستوى الخدمة المصرفية التي يجب أن يحصلوا عليها، حيث تعتمد على تصور العميل لما ينبغي أن تقدمه المؤسسة المصرفية.
 - **الجودة المدركة:** تشير إلى مدى فهم إدارة البنك لاحتياجات العملاء وتوقعاتهم، مما يعني أنه لتحقيق رضا العملاء، يجب أن تتماشى الخدمة المقدمة مع هذه التوقعات.
 - **الجودة القياسية:** تعتمد على معايير ومواصفات محددة للخدمات المصرفية، حيث يتم وضعها لضمان تحقيق مستوى معين من الجودة.
 - **الجودة الفعلية:** تتمثل في كيفية تنفيذ الموظفين للخدمة وفقاً للمعايير المحددة مسبقاً، وتتأثر هذه الجودة بمهارات الموظفين وخبراتهم، بالإضافة إلى عوامل مثل حالتهم النفسية ومدى تعيمهم أثناء العمل.
 - **الجودة المرؤجة:** تتعلق بالصورة التي تنقلها المؤسسة المصرفية لعملائها عبر الإعلانات والحملات الترويجية، والتي تساهم في تشكيل توقعاتهم حول مستوى الخدمة.
 - **الجودة الفنية:** تعبر عن مضمون الخدمة المقدمة للعملاء، أي "ماذا يحصل العميل من البنك؟"، وتشمل أيضاً الطريقة التي يتم بها تقديم الخدمة وفقاً للمعايير المحددة.
 - **الجودة الوظيفية:** تتعلق بكيفية تفاعل الموظفين مع العملاء أثناء تقديم الخدمة، مما يستلزم تدريبهم على مهارات التعامل الجيد، حيث إن التفاعل بين مقدمي الخدمة والعملاء يلعب دوراً أساسياً في تحديد جودة الخدمة المصرفية.
- بالتالي، فإن جودة الخدمات المصرفية ليست ثابتة، بل تتأثر بعدة عوامل، بدءاً من توقعات العملاء وانتهاءً بطريقة تنفيذ الخدمة فعلياً.

2. مدخل إلى التكنولوجيا المالية

تلعب التكنولوجيا المالية دورًا هامًا في تسهيل وتسريع الخدمات المالية والمصرفية، حيث تقدم مجموعة واسعة من الخدمات مثل حلول الدفع، تحويل الأموال، وغيرها. يهدف هذا الجزء إلى استكشاف مفاهيم متعلقة بالتكنولوجيا المالية، مع التركيز على آلياتها لتحسين جودة الخدمات المصرفية.

1.2 ماهية التكنولوجيا المالية

شهد قطاع التكنولوجيا تطورات عديدة مما دفع البنوك والمؤسسات المالية إلى تحسين قدراتها التنافسية من خلال تطوير خدماتها لتتماشى مع هذه التطورات. كل ذلك أدى إلى بروز ثورة جديدة في القطاع المالي، تعرف باسم التكنولوجيا المالية (Fin Tech)، حيث تتسابق المؤسسات المصرفية لاستخدام هذه التكنولوجيا لتقديم منتجات وخدمات مالية جديدة تتماشى مع العصر.

1.1.2 نشأة وتعريف التكنولوجيا المالية

سننظر في هذا العنصر إلى نشأة وتعريف التكنولوجيا المالية.

1.1.1.2 نشأة التكنولوجيا المالية

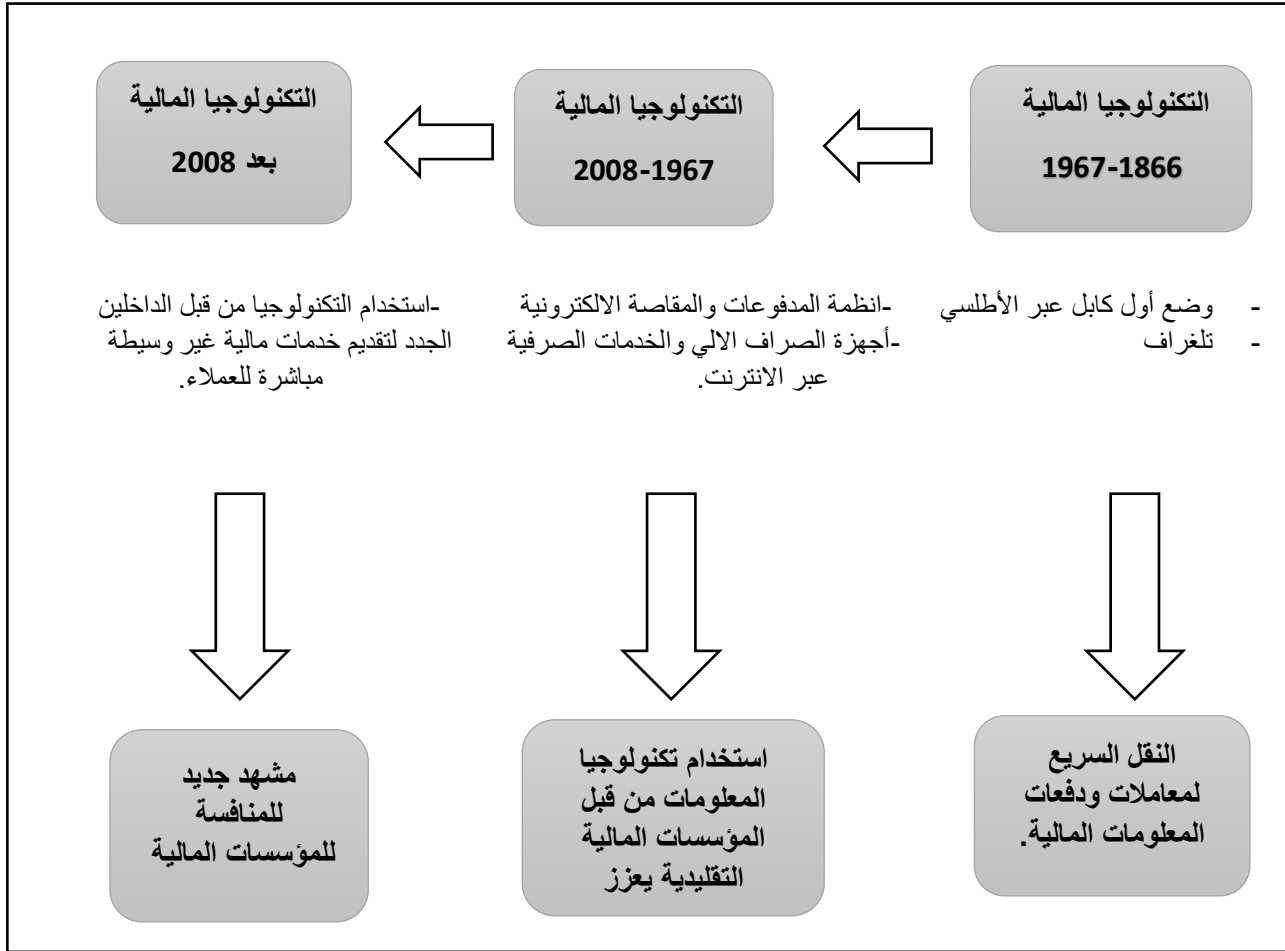
تم تبني الابتكارات في المجال المالي بشكل متأخر مقارنة بمجالات أخرى ذات نفس الطابع، حيث أن جذور التكنولوجيا المالية ترجع إلى تسعينات القرن الماضي، لكن يمكن اعتبار الأزمة المالية لسنة 2008 بمثابة نقطة تحول في قطاع الخدمات المالية والمصرفية، وزاد الاهتمام بها أكثر في الفترة ما بين 2014 و2018، مما شجع على ظهور الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية التي تميزت بسرعة خدماتها وانخفاض تكلفتها، وهذا شكل تهديدا مباشرا للمصارف التقليدية (نيس)، التكنولوجيا المالية فرصة لتطوير الخدمات المالية، 2022، صفحة (228).

يمكن تلخيص تطور التكنولوجيا المالية عبر ثلاث مراحل (نيس)، التكنولوجيا المالية فرصة لتطوير الخدمات المالية، 2022):

- المرحلة الأولى: 1866-1967: تم وضع في هذه المرحلة كابل عابر للمحيط الأطلسي واختراع الصراف الآلي.
- المرحلة الثانية: 1967-2008: شهدت هذه المرحلة تطورا ملحوظا في خدمات القطاع المصرفي خاصة في البلدان المتقدمة، وكانت بداية تقديم خدمة المدفوعات الالكترونية وأنظمة المقاصة وتوفير الخدمات عبر الأنترنت وفي 2008 كانت الأزمة المالية.

- المرحلة الثالثة: 2008- إلى يومنا هذا: في هذه المرحلة كان التحول الحقيقي للواقع العلمي للتكنولوجيا المالية، وبرزت شركات ناشئة جديدة تقدم خدمات مالية متميزة بالسرعة والكفاءة والفعالية العالية.

الشكل 1.1: نشأة وتطور التكنولوجيا المالية



المصدر: (لقواس، الأحسن، و الأحسن، 2023).

مرت التكنولوجيا المالية بثلاث مراحل رئيسية، بدأت من عام 1866 إلى 1967 مع إنشاء أول كابل بحري مما مهد الطريق لنقل المعلومات بسرعة. ثم تطورت بين عامي 1967 و 2008، حيث استخدمت المؤسسات المالية الحواسيب والمنصات الإلكترونية لتقديم خدماتها. ومنذ عام 2008، ظهرت التكنولوجيا المالية الحديثة، التي تعتمد على استخدام الأفراد والمؤسسات للتقنيات الرقمية في تقديم الخدمات المالية عبر الإنترنت. وقد أدى هذا التطور إلى تسريع عمليات نقل البيانات، وتبني المؤسسات المالية لتكنولوجيا المعلومات، بالإضافة إلى ظهور معاهد جديدة تدعم الابتكار المالي.

2.1.1.2 تعريف التكنولوجيا المالية FinTech

إن مصطلح التكنولوجيا المالية "الفينتك" Fintech يتكون من مصطلحين، الأول هو مصطلح "التكنولوجيا"، والثاني هو مصطلح "التمويل"، حيث تعبر على "كل صناعة مالية جديدة تطبق التكنولوجيا لتحسين الأنشطة المالية" (عويسي، 2023، صفحة 13)، فهي "صناعة مالية جديدة تطبق لتحسين الأنشطة المالية، كما أنها تجمع بين نماذج الأعمال المبتكرة والتكنولوجيا قصد تعزيز وتحسين الخدمات المالية التي تقدمها المؤسسات المالية التقليدية" (A.Oseni & Ali, 2019, p. 20). حسب معهد البحوث الرقمية في العاصمة البولندية دبلن فإن التكنولوجيا المالية هي عبارة عن "الاختراعات والابتكارات التكنولوجية الحديثة في مجال قطاع المالية، وتشمل هذه الاختراعات مجموعة البرامج الرقمية التي تستخدم في العمليات المالية للبنوك والتي من ضمنها المعاملات مع الزبائن والخدمات المالية مثل تحويل الأموال وتبديل العملات وحسابات نسب الفائدة والأرباح ومعرفة الأرباح المتوقعة للاستثمارات وغير ذلك من العمليات" (عبد الرحمان و بن قدور، 2018، صفحة 14). انطلاقاً مما سبق، نستخلص أن التكنولوجيا المالية هي صناعة حديثة تجمع بين التكنولوجيا والتمويل، وتهدف إلى تحسين وتطوير الخدمات المالية من خلال الابتكار والرقمنة. تشمل هذه الصناعة استخدام التطبيقات والبرمجيات لتسهيل المعاملات المالية، مثل تحويل الأموال، تبادل العملات، إدارة الاستثمارات، حساب الأرباح المتوقعة، وغيرها. كما تساهم التكنولوجيا المالية في تعزيز كفاءة الأنشطة المالية وتقديم بدائل حديثة للمؤسسات التقليدية.

2.1.2 خصائص وأهمية التكنولوجيا المالية

يعرض هذا الجزء خصائص وأهمية التكنولوجيا المالية.

1.2.1.2 خصائص التكنولوجيا المالية

من بين خصائص التكنولوجيا المالية نجد (عمروش و شنايت ، 2023) :

- السرعة: تتم معالجة المعلومة بطريقة أسرع مقارنة بالإنسان، ومنه تخفيض وقت معالجة المعلومات بشكل كبير.
- تقريب المسافة: توفير الوقت المستغرق في الاتصال عن بعد، حيث أصبح بالإمكان النقل الفوري لأحجام كبيرة من المعلومات بين دول العالم.
- القدرة على التخزين: وذلك من خلال التطوير المستمر في أنظمة تسيير قواعد المعطيات وكذلك تطوير الوسائط الالكترونية المستعملة في تخزين المعلومات، التي بدورها تسمح لكل مستعمل بالوصول الى كتلة ضخمة من المعلومات مهما كان مكان تخزينها.

- مرونة الاستعمال: وهي خاصية مميزة تتمثل في إمكانية استعمال التكنولوجيا المالية في مجالات جد واسعة ومختلفة.

2.2.1.2 أهمية التكنولوجيا المالية

إن التكنولوجيا المالية من شأنها المساعدة على بناء قدرات مؤسسية وتعزيز ظروف العمل المتكامل بهدف التوسع في تكنولوجيا التمويل وكل ما هو متعلق بالشمول المالي، بالإضافة إلى تحسين خدمة العملاء، رفع مستوى الخدمات المالية، وفيما يلي بعض النقاط التي تلخص أهميتها (بوغار و مجاوي ، 2022؛ عمروش و شنايت ، 2023؛ بلمباركي و شيخ التهامي، 2025):

- تخفيض التكاليف المترتبة على البنك خاصة عند التوسع وفتح فروع جديدة.
- إعادة هندسة النظم المصرفية وتسهيل التعاملات بين المصارف، وكذا رفع جودة أنظمة التحويلات المالية وتحسينها.
- التخلص من طوابير الانتظار من خلال تقليص تكلفة ووقت العمليات المالية.
- تطوير أساليب الرقابة والمراجعة وكذا نظم المعلومات مما يساهم في تحسين المركز التنافسي للمصارف.
- تعزيز الشمول المالي للفئات المستبعدة ماليا وكذا إعطاء فرصة أحسن للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الحصول على التمويل.
- تحقيق الاستقرار المالي الاقتصادي من خلال تعزيز الشفافية، الحوكمة، إدارة المخاطر.

2.2 تطبيقات التكنولوجيا المالية وقطاعاتها

ساهمت تقنيات التكنولوجيا المالية في المصارف في تحسين بيئة عمل القطاع وتهيئتها للمنافسة عالميا، حيث أطلقت هذه المصارف بوابات دفع إلكترونية تسمح للمستخدمين بأداء معاملاتهم إلكترونيا، كما استغلت المصارف تقنيات التكنولوجيا المالية لتطوير أنظمة الدفع، التسويات ووسائلها، ومختلف العمليات المصرفية. سنحاول فيما يأتي التطرق إلى تطبيقات التكنولوجيا المالية وقطاعاتها.

1.2.2 تطبيقات التكنولوجيا المالية

حسب تقرير "The Future of Payments: Trends and Innovations" الصادر عن (Deloitte, 2020)

فإن أهم تطبيقات التكنولوجيا المالية تتمثل في:

- المدفوعات الإلكترونية: مثل PayPal، Apple Pay، و Google Pay تسمح للمستخدمين بإجراء مدفوعات إلكترونية بسهولة.
- البنوك الإلكترونية: بنوك مثل Revolut، N26، و Chime تقدم خدمات بنكية إلكترونية شاملة، بما في ذلك إدارة الحسابات، المدفوعات، والتحويلات.
- التداول الإلكتروني: عبارة عن منصات مثل Robinhood، eToro، و Binance تسمح للمستخدمين بإجراء تداولات إلكترونية في الأسواق المالية.
- الإقراض الإلكتروني: يجري عن طريق منصات مثل Lending Club، Prosper، و SoFi تقدم خدمات إقراض إلكترونية، بما في ذلك القروض الشخصية، القروض العقارية، والقروض.
- إدارة الاستثمارات: يكون عبر منصات خاصة مثل Betterment، Wealthfront، و Personal Capital تقدم خدمات إدارة استثمارات إلكترونية، بما في ذلك الاستثمار التلقائي والاستشارة المالية.
- التحليل المالي: عن طريق أدوات مثل Mint، Personal Capital، و Yodlee تقدم خدمات تحليل مالي إلكترونية، بما في ذلك تتبع النفقات، تحليل الائتمان، وتخطيط الاستثمارات.
- التأمين الإلكتروني: عبارة عن شركات تأمين تقدم خدمة تأمين إلكترونية مثل Zhonga، Oscar، و Lemonade، بما في ذلك التأمين على الحياة، التأمين الصحي، والتأمين على الممتلكات.

2.2.2 قطاعات التكنولوجيا المالية

حسب عمروش وشنايت (2023)، فإن أهم القطاعات التي تتبناها المصارف في مجال التكنولوجيا المالية يمكن حصرها فيما يأتي.

-عمليات الدفع والتحويلات: تتمثل في نقل القيمة كخدمة باستخدام التكنولوجيا كالتحويلات بين الشركات والمستهلكين، ومن بين تطبيقاتها بوابات الدفع الإلكتروني التي تعتبر برنامجا متطورا يسمح بتدفق الدفعات المالية الإلكترونية المختلفة، والمتاجر الإلكترونية ومختلف التطبيقات، حيث تضمن الأمن والحماية خلال نقل الأموال الإلكترونية، وقد صممت بوابة الدفع الإلكتروني لتستخدم لكل عمليات التفويض للتأكد من تمتع الطرفين "التاجر والعميل" بالأمان. من أهم أمثلتها الباي بال Pay pal، وتعتبر أشهر وأسهل بوابات الدفع، كذلك تتميز بوجودها في أغلب دول العالم، وأصبحت تحل محل أنظمة الدفع التقليدية.

- الإقراض: يقصد بالإقراض أي طرف غير مصرفي يستعمل منصة تقنية لإقراض الأموال، ومن أبرز أشكاله نجد الإقراض المباشر (LENDING P2P) والذي يعرف بأنه طريقة تسمح للأفراد والشركات بإقراض الأموال لبعضهم

البعض، ويعمل الإقراض المباشر دون تدخل المؤسسات المالية. انتشر في الآونة الأخيرة بشكل كبير نظرا لما يقدمه من مميزات كمساعدة كل المقرضين والمقترضين بتخطي عقبات وشروط المؤسسات المالية.

- التمويل الجماعي: وهو عبارة عن عملية تمويل جماعية تعاونية تنشأ من خلال منصة تجمع بين المستثمرين وأصحاب المشاريع الذين هم بحاجة إلى التمويل، تركز هذه الخدمة بشكل أساسي على قطاع المشاريع الصغيرة والمتوسطة، حيث يتم عرض هذه المشاريع عبر منصات التمويل الجماعي من قبل أصحابها ليقوم المستثمر باختيار المشروع حسب ما يلي رغبته، ويحصل الممولون على فائدة أو مكافأة أو نسبة من الأرباح، كما قد يكون التمويل مجانيا (تبرع).

-الخدمات المصرفية للمستثمرين/ أسواق رأس المال: وهي عبارة عن خدمات تقدمها عادة المصارف الاستثمارية.

-تكنولوجيا التأمين: وهي بمثابة استخدام التكنولوجيا الحديثة في قطاع التأمين، والتي من شأنها تقديم منتجات وخدمات مبتكرة، وخلق نماذج أعمال في عمليات التأمين، كذلك تحقيق العديد من المزايا للعملاء كالسرعة، والسهولة في العمل، مع تقليل التكاليف وضمان الحماية، ومنه استقطاب شريحة كبيرة من العملاء خاصة أولئك الذين يواجهون ضغوطات من شركات التأمين بسبب ظروفهم الخاصة.

-إدارة الثروات: عبارة عن شركات أو منصات يتمثل عملها الرئيسي في تقديم خدمات إدارة الثروات باستخدام التكنولوجيا لرفع الكفاءة أو خفض الرسوم أو تقديم عروض مميزة مقارنة بنموذج الأعمال التقليدي، كذلك تتضمن منصات تقنية لمستثمري التجزئة، بمشاركة الأفكار والرؤى من خلال البحث الكمي والنوعي.

-تكنولوجيا مراقبة اللوائح التنظيمية: وهي تكنولوجيا تساعد المؤسسات على تقديم خدمات مالية توافق قواعد الالتزام المالية، كما تعرف أيضا على أنها: "إدارة العمليات التنظيمية ضمن الصناعة المالية من خلال التكنولوجيا"، حيث تتضمن المراقبة التنظيمية وإعداد التقارير وغيرها، ومن أهم أولويات التكنولوجيا التنظيمية أتمتة ورقمنة قواعد مكافحة غسل الأموال لتقليل العوائد غير المشروعة، وقاعدة (اعرف عميلك) هي العمليات التي تهدف لتحديد هوية العملاء والتحقق منهم في المؤسسات المالية بهدف منع الغش والممارسات غير السليمة.

ح-سلسلة الكتل البلوكتشين BLOCK CHAIN: عبارة عن مجموعة من سجلات المعاملات المرتبطة مع بعضها البعض بطريقة متسلسلة ومشفرة وموزعة على مختلف العقد المكونة للشبكة التي تقوم عليها، معتمدا في ذلك على مجموعة تكنولوجيا الكمبيوتر، كتكنولوجيا السجلات الموزعة، شبكة الند للند، وخوارزميات التشفير، وتعتبر دفتر رمي لا مركزي تسجل فيه المعاملات التي تتم في العملات الرقمية المشفرة حيث تحتوي هذه القائمة على جميع المعاملات والتي بدورها تضاف إليها عناصر جديدة باستمرار. في السنوات الأخيرة عرفت البلوك تشين انتشارا واسعا، حيث بدأت كشبكة للعملة الرقمية البتكوين لإدارة المعاملات المالية، وتطورت لتسمح تكنولوجيا

البلوك تشين بتخزين ونقل المعلومات بشفافية وأمان دون الحاجة لهيئة مركزية تحكمها، فقد قدمت أدوات خارجة عن سيطرة البنوك التقليدية والمؤسسات المالية الكبرى، فأصبح تدفق الأموال حراً للمستثمرين بالإضافة إلى السرعة والأمان العالي.

3.2 دور التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية

خلال السنوات الأخيرة ظهرت تحولات عميقة بفعل التقدم التكنولوجي المتسارع، الذي أصبح يشكل ركيزة أساسية في تطوير وتحسين جودة الخدمات المالية. فقد فرضت الرقمنة واقعاً جديداً حتم على المؤسسات المصرفية تبني حلول تكنولوجية مبتكرة تستجيب لمتطلبات العملاء بفعالية وسرعة أكبر. وأسهم إدماج التكنولوجيا في العمليات المصرفية في تبسيط المعاملات المالية التقليدية، وتعزيز تجربة الزبائن، وتحقيق مزيد من الشفافية والكفاءة التشغيلية.

1.3.2 خدمات التكنولوجيا المالية

ساهمت التكنولوجيا المالية في إحداث تحول كبير في سوق الخدمات المالية، حيث غطت مجموعة واسعة من المجالات التي يمكن تلخيصها في العناصر الخمسة الآتية (حرفوش، 2019):

أ. خدمات الدفع

تشمل هذه الفئة أكثر الأنشطة المصرفية انتشاراً ومرونة، حيث تقدم الفينتك حلولاً متنوعة لتمكين العملاء من تنفيذ عمليات الدفع بسهولة، ومن أبرزها:

- الدفع عبر الهواتف المحمولة.
- تحويل الأموال دولياً بتكاليف منخفضة، مثل خدمة Transfer Wise التي تقلل من تكاليف الصرف الأجنبي.
- تبادل العملات دون رسوم، كما توفره منصة Kantox.
- إدارة تدفقات الدفع في التجارة الإلكترونية، مما يسهل عمليات الدفع عبر الإنترنت من خلال وسائل دفع مبتكرة.
- تبسيط المعاملات المالية بين الأفراد.

ب. الخدمات المصرفية للأفراد

تتيح الفينتك للأفراد الوصول إلى خدمات مصرفية رقمية منخفضة التكلفة دون الحاجة إلى فروع مادية، وتشمل:

- حلول لإدارة الميزانيات الشخصية.

- أدوات متقدمة لتنظيم الشؤون المالية وتحليل النفقات.

ج. الاستثمار والتمويل

تعمل الفينتك على توفير خيارات مرنة للاستثمار والتمويل، مثل:

- جذب مدخرات الأفراد عبر عروض مبسطة.
- تقديم منصات للتمويل الجماعي (Crowdfunding)، سواء في شكل قروض (Crowdlending)، أو استثمار في رأس المال (Crowdequity).
- تقديم استشارات مالية عبر الإنترنت، لمساعدة الأفراد في إدارة مدخراتهم وتحليل المخاطر، مع اقتراح استثمارات متنوعة.

د. الخدمات المقدمة للبنوك

تعتمد الفينتك على تحليل البيانات الضخمة (Big Data) لتوفير حلول مبتكرة للمؤسسات المصرفية، وتشمل:

- تحسين إدارة علاقات العملاء من خلال دراسة سلوكهم المالي.
- تعزيز الأمن السيبراني عبر تقنيات كشف الاحتيال المبكر، مثل تتبع الموقع الجغرافي للهواتف الذكية وتشفير البيانات الحساسة.
- تحليل المخاطر وتقديم أدوات لاتخاذ قرارات مالية أكثر دقة، بالإضافة إلى تسهيل إعداد التقارير التنظيمية.

هـ. الحلول الموجهة للبنوك والشركات

توفر الفينتك تقنيات متقدمة لتحسين كفاءة العمليات المصرفية وإدارة الأعمال، مثل:

- تقنيات البلوكتشين (Blockchain)، المستخدمة في تسجيل المعاملات بشكل آمن.
- برامج لمعالجة البيانات وتحليل المخاطر وإدارة الأنظمة المعلوماتية.
- حلول لإدارة الضرائب والامتثال المالي، مما يساهم في تحسين الأداء المالي للشركات.

2.3.2 تأثير التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية

يمكن تقسيم أثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية إلى (بن زرقة و صلعة، اثر التكنولوجيا

المالية على جودة الخدمات المصرفية، 2023):

- التكنولوجيا المالية وتطوير الخدمات البنكية والمصرفية وزيادة الابتكار: تجلى دور التكنولوجيا المالية في أنها زادت من تنوع الخدمات التي تقدمها البنوك مثل المدفوعات عبر الهاتف، تقديم خدمات ائتمانية رقمية، وقبول الودائع إلكترونياً.
 - التكنولوجيا المالية ورفع كفاءة البنوك التشغيلية: ظهر ذلك من خلال خفض التكاليف للصفقات والمعاملات المالية الائتمانية والاستثمارية، مما أكسبها ميزة تنافسية.
 - التكنولوجيا المالية وتحقيق استقرار البنوك: حيث ساهمت في بروز الاستقرار المالي للبنوك، تقليل مخاطر الائتمان والسيولة، وزيادة معدلات الربحية.
 - التكنولوجيا المالية ورفع كفاءة العمليات المصرفية: كان للابتكارات الجديدة في قطاع التكنولوجيا المالية أثر كبير في رفع كفاءة العمليات المصرفية، وذلك بسبب استخدام تقنيات التشفير، والأنظمة القابلة للتشغيل البيئي، مما أدى إلى خفض فرص الفشل.
 - التكنولوجيا المالية وتقديم أنظمة وبرامج متطورة: سمحت التكنولوجيا المالية للبنوك من تحسين جودة خدماتها وتطوير أدائها وزيادة كفاءتها من خلال الأنظمة والبرامج الإلكترونية المتطورة التي طرحتها مؤخراً، كما ساهمت في حماية العملاء من مختلف المخاطر المعرضين لها، والعمل بشفافية تامة مع معاملتهم معاملة عادلة لتجنب الاستبعاد المالي والتميز بين مختلف الشرائح، إضافة إلى تزويدهم بمعلومات واضحة حول شروط وأحكام المنتجات المالية.
- ومنه فإن عملية تقديم الخدمة المصرفية استناداً إلى نماذج التكنولوجيا المالية يستند إلى نقاط قوة وفرص، كما يواجه نقاط ضعف وتحديات، يوضحها الجدول الآتي:

الجدول 1.1. مصفوفة SWOT لاستخدام البنوك ابتكارات التكنولوجيا المالية.

/ نقاط القوة		نقاط الضعف	
العوامل الداخلية	- كثافة عدد العملاء بالبنوك.	- نقص الكفاءات والخبرات البشرية.	
	- تقديم خدمات متعددة ومبتكرة.	- عدم وجود قواعد وبيانات متكاملة بشأن الابتكارات	
	- استخدام نظم تكنولوجيا حديثة.	التكنولوجية وكيفية استخدامها وتوظيفها.	
	- توافر مصادر تمويل كبيرة.	- عدم تأمين المعاملات الإلكترونية من ثم اهتزاز ثقة العملاء في هذه الخدمات.	
العوامل الخارجية	- التغلغل في الأسواق المحلية والدولية.		
	- وجود نظم فعالة لإدارة المخاطر.		
/ الفرص		التحديات	
العوامل الخارجية	- انتشار الأجهزة المحمولة المتقدمة بكثافة كبيرة.	- تزيد حدة المنافسة على هذه الخدمات من قبل البنوك الأجنبية.	
	- تزيد الاهتمام بالتثقيف المالي.		
	- تزيد حاجة العملاء الى هذه الخدمات	- دخول شركات جديدة غير مصرفية في تقديم هذه الخدمات الإلكترونية.	
	- وجود قاعدة عملاء مستهدفة.	- تزايد وتيرة المخاطر المرتبطة بالسيولة والائتمان والعوامل التكنولوجية.	
العوامل الخارجية	- دعم المؤسسات الدولية والمنظمات الرقابية.	- التأثير بالآزمات المالية الدولية نتيجة ترابط الأسواق المالية.	

المصدر: (بن زرقة و صلعة، 2023).

يتناول الجدول عوامل تبني ابتكارات التكنولوجيا المالية، حيث تنقسم العوامل إلى داخلية وخارجية. تشمل العوامل الداخلية نقاط قوة مثل كثافة عدد العملاء وتنظيم خدمات متعددة ومبتكرة، ونقاط ضعف مثل نقص بعض الخدمات والتغطيات وعدم وجود توعية أو بيانات كافية لدعم الابتكارات الإلكترونية. أما العوامل الخارجية فتتضمن فرصاً مثل الانتشار الواسع للتكنولوجيا، وزيادة الإقبال على الخدمات الرقمية، ودعم السياسات الدولية، بالإضافة إلى تهديدات مثل المنافسة القوية في السوق، والمخاطر الأمنية المرتبطة باستخدام التكنولوجيا، وغياب بعض التشريعات الفعالة لإدارة المخاطر. باختصار يبرز الجدول أن تبني التكنولوجيا المالية يتأثر بعوامل داخلية (مرتبطة بالشركة أو المؤسسة نفسها) وخارجية (مرتبطة بالبيئة المحيطة)، مع وجود فرص كبيرة للنمو ولكن أيضاً تحديات ومخاطر يجب التعامل معها.

3. الدراسات السابقة

تعتبر الدراسات السابقة من أهم الدعائم الأساسية لمنهجية الدراسة العلمية، ومع التغيرات المتسارعة التي يشهدها القطاع المصرفي، حظي موضوع التكنولوجيا المالية وأثره على جودة الخدمة المصرفية باهتمام واسع من قبل الباحثين، فقد تناولت الدراسات السابقة هذا الموضوع من زوايا متعددة، حيث ركزت بعضها على مدى تبني البنوك للتكنولوجيا المالية وأثر ذلك على الكفاءة التشغيلية، في حين سلطت دراسات أخرى الضوء على علاقة تلك الابتكارات برضا العملاء وجودة تجربتهم المصرفية.

1.3 الدراسات باللغة العربية

- دراسة معاندي وبن عامر (2024) بعنوان أثر التكنولوجيا المالية في تحسين أداء المصارف الإسلامية

هدفت هذه الدراسة إلى استقصاء تأثير التكنولوجيا المالية على تحسين أداء المصارف الإسلامية في دول مجلس التعاون الخليجي من منظور العملاء. وقد اعتمدت الدراسة على استبيان موجه إلى العملاء كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تم التركيز على قياس مدى رضاهم عن الخدمات المقدمة عبر تقنيات التكنولوجيا المالية، بالإضافة إلى تقييم مدى تحسّن جودة الخدمات المصرفية بعد تطبيق هذه التقنيات. تناولت الدراسة أيضاً المبادرات التي اتخذتها المصارف التي شملها البحث لاعتماد التكنولوجيا المالية. وتوصلت النتائج إلى أن المصارف الإسلامية في دول الخليج العربي قد بذلت جهوداً كبيرة لتبني مختلف تقنيات التكنولوجيا المالية، وذلك من خلال عدد كبير من المبادرات، الشراكات، التطبيقات، والحلول الرقمية التي أطلقتها. وقد كان لهذا التوجه أثر إيجابي ملموس في رفع جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء.

- دراسة بن يامين (2023) بعنوان أثر تكنولوجيا المعلومات المصرفية على تحسين جودة الخدمات المصارف التجارية دراسة ميدانية لعملاء مجموعة من المصارف التجارية الاهلية العاملة في محافظة أربيل 2023

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر التقنيات المصرفية على جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الأهلية بمحافظة أربيل، من خلال دراسة عدة أبعاد تشمل: الإقراض الإلكتروني، المدفوعات الإلكترونية، التمويل الإلكتروني، الاستثمار والادخار الإلكتروني. استخدمت الباحثة المنهجين الوصفي والتحليلي، واستهدفت عينة من عملاء خمسة مصارف أهلية هي: مصرف كوردستان الدولي، مصرف أربيل، مصرف جيهان، مصرف بغداد، ومصرف الإقليم التجاري. اعتمدت الدراسة على استبانة مكونة من 23 فقرة لجمع البيانات من 100 مجيب، حيث كانت 68 استبانة صالحة للتحليل. توصلت الدراسة إلى أن جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في هذه المصارف تُعد مرتفعة من وجهة نظر العملاء. كما أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية إيجابية بين استخدام التقنيات المصرفية وجودة الخدمات المصرفية.

- دراسة عمروش وشنايت (2023) بعنوان التكنولوجيا المالية ودورها في تطوير الخدمات المالية الإسلامية تهدف هذه الدراسة إلى التعريف بالتكنولوجيا المالية ودورها في تحسين خدمات المؤسسات المالية الإسلامية، من خلال تحليل واقع التكنولوجيا المالية في المصارف والمؤسسات المالية الإسلامية، وتحديد الفوائد الرئيسية لتطبيق هذه المؤسسات لتقنيات التكنولوجيا المالية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي دون استخدام بيانات ميدانية. توصلت الدراسة إلى أن التكنولوجيا المالية يمكن أن تفتح آفاقاً جديدة وابتكارات كبيرة في منتجات التمويل الإسلامي، مما يسمح للمؤسسات المالية الإسلامية بالتنافس مع نظيرتها التقليدية وتوسيع نشاطها في أقاليم مختلفة، كما أوصت بضرورة تبني هذه التقنيات وتعزيز التعاون مع شركات التكنولوجيا المتخصصة.

- دراسة بن زرقة وصلعة (2023) بعنوان أثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم تأثير التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية في الجزائر. تم إجراء دراسة تطبيقية على عينة من عملاء البنوك التجارية الجزائرية من خلال دراسة استقصائية لجمع البيانات لعينة مكونة من 320 فرداً من مستخدمي الخدمات المالية في الجزائر، وتمت عملية تحليل البيانات باستخدام نموذج AMOS V23. وكانت النتائج كما يلي: وجود تأثير ذو دلالة معنوية للتكنولوجيا المالية على جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية، ضرورة مواكبة القطاع المصرفي الجزائري للمستجدات العالمية والاستفادة من الخبرات الدولية، دعم البنية التحتية التكنولوجية للبنوك الجزائرية لتحقيق شراكة ناجحة بين الابتكارات والخدمات المالية التقليدية. أما التوصيات فتمثلت في: تعزيز الاستثمار في التكنولوجيا المالية لتحسين جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية. وتطوير البرامج التدريبية لتعزيز القدرات الفنية والمهنية لموظفي البنوك. وحتى تعزيز التعاون بين البنوك الجزائرية والمؤسسات المالية الدولية لتبادل الخبرات والتكنولوجيا.

- دراسة طبايبية (2023) بعنوان التكنولوجيا المالية كتوجه حديث لتحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية -دراسة تحليلية لتجربة الإمارات العربية والمملكة العربية السعودية مع الإشارة إلى حالة الجزائر-

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية، مع تحليل أبرز اتجاهات التطور في هذا المجال. كما تستعرض الدراسة تجرّبي كل من دولة الإمارات العربية المتحدة والمملكة العربية السعودية، مع التطرق إلى جهود الجزائر في هذا الجانب. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال تجميع وتحليل البيانات المستخلصة من تقارير ومراجع حديثة. توصلت النتائج إلى أن للتكنولوجيا المالية تأثيراً كبيراً على تطوير القطاع المصرفي، مع وجود توجه متزايد على المستويين العالمي والعربي

نحو الاستثمار في هذا المجال، وهو ما تعكسه قيمة الاستثمارات المتنامية والمتفاوتة بين الدول. ويعود ذلك إلى الأهمية المتزايدة والمكانة البارزة التي أصبحت تحتلها هذه الصناعة، إلى جانب دورها الحيوي في ترقية وتطوير القطاع المالي.

- دراسة نيس (2022) بعنوان التكنولوجيا المالية فرصة لتطوير الخدمات المالية

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على أهمية تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في مجال الخدمات المالية، وتحديد آثار التكنولوجيا المالية على الخدمات المالية والاقتصاد ككل. اعتمدت الدراسة على الجانب الوصفي التحليلي، وركزت على تحليل نماذج وتجارب مختارة من عدة دول. تمت مناقشة المفاهيم النظرية المتعلقة بالخدمات المالية والتكنولوجيا المالية والمؤسسات الناشئة في هذا المجال، مع ذكر تجارب بعض البلدان الرائدة. توصلت النتائج إلى أن القيود التي تواجه أداء الخدمات المالية ساعدت على انتشار التكنولوجيا المالية، كما أدت إلى انخفاض اعتماد العملاء على خدمات المؤسسات المصرفية كمزود أساسي. بالإضافة إلى تغيير هيكل الخدمات المالية على نطاق واسع وعلى مستوى الاقتصاد ككل. من بين التحديات التي واجهتها التكنولوجيا المالية هي عدم تحكم مستخدميها في تقنيات تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، عدم خضوع التكنولوجيا المالية لرقابة السلطات الرسمية، وعدم توفر نصوص تشريعية تنظم الشركات الناشئة في هذا المجال. أوصت الدراسة بضرورة تعزيز الرقابة والتنظيم على التكنولوجيا المالية، تطوير نصوص تشريعية تنظم الشركات الناشئة في هذا المجال. تعزيز الوعي والمعرفة بين مستخدمي التكنولوجيا المالية حول تقنيات تكنولوجيا الاتصال والمعلومات.

2.3 الدراسات باللغة الأجنبية

- دراسة (2024) Habib & Gaafar بعنوان Financial Technology's Impact on Banking Service Quality and Competitive Capabilities.

هدفت الدراسة إلى تقييم تأثير التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية وتعزيز القدرات التنافسية للمصارف في المملكة العربية السعودية. اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تكونت عينة الدراسة من موظفي وعملاء البنوك السعودية، وتم اختيارها بطريقة عشوائية من مجتمع الدراسة، وتم استرجاع 200 استبانة مكتملة صالحة للتحليل من أصل 230 استبانة. أظهرت النتائج أن المعلومات المعالجة إلكترونياً تساهم في تحسين الخدمات المصرفية من خلال تقليل المسافات الجغرافية والحواجز التقليدية، مما يزيد من ثقة العملاء ورضاهم ويعزز القدرات التنافسية للمصرف، كما يضمن استخدام التكنولوجيا الإلكترونية في أنظمة المحاسبة المصرفية استمرار الخدمات المصرفية، مما يوفر للمصرف ميزة تنافسية على المؤسسات المالية الأخرى.

- دراسة (2024) Bekker بعنوان **The Impact of Fintech Services on Customer and Customer Satisfaction.**

هدفت الدراسة إلى استكشاف تأثير خدمات التكنولوجيا المالية (FinTech) على رضا العملاء وولائهم في قطاع المصارف الهولندي. تمثلت عينة الدراسة في طلاب في جامعة توينتي، حيث تم استرجاع 142 استبياناً من أصل 253، بعد استبعاد الاستبيانات غير الصالحة للتحليل. أظهرت النتائج أن تطبيق خدمات التكنولوجيا المالية لم يكن له تأثير كبير على رضا العملاء أو ولائهم، كما أنه لا يوجد تأثير كبير لخدمات التكنولوجيا المالية على رضا العملاء أو ولائهم في قطاع المصارف الهولندي، إضافة إلى ذلك أن العوامل الديموغرافية مثل العمر والجنس والتعليم والدخل لا تؤثر على العلاقة بين خدمات التكنولوجيا المالية ورضا العملاء وولائهم. من جهة أخرى، أظهرت النتائج أن خدمات المصارف الهولندية تلي بالفعل توقعات العملاء بشكل فعال، مما يترك قليلاً من الفرصة لخدمات التكنولوجيا المالية لإحداث فرق ملحوظ. أوصت الدراسة بإجراء بحث مستقبلي لاستكشاف العوامل الأخرى التي قد تؤثر على رضا العملاء وولائهم، وكذلك تقييم خصائص أكثر تحديداً لخدمات التكنولوجيا المالية نفسها، مثل سهولة الاستخدام والأمان والاندماج مع أنظمة المصارف الحالية. وتشمل الدراسات المستقبلية عينة أكثر تنوعاً وأوسع نطاقاً تتجاوز الطلاب، وتشمل فئات عمرية مختلفة ومستويات دخل ومهن مختلفة.

- دراسة (2023) Wadea & Habib بعنوان **The Fintech Banking Role of Improving Banking Market Share in Emerging Markets. Evidence From Egypt.**

هدفت الدراسة إلى تحليل دور الخدمات المصرفية بالتكنولوجيا المالية في تعزيز الحصة السوقية للبنوك المصرية خلال الفترة من 2013 إلى 2019، من خلال تحليل كمي لبيانات سبعة بنوك وتحليل نوعي لأراء 412 عميلاً. أظهرت النتائج أن استثمارات البنوك في التكنولوجيا المالية ساهمت في رفع الحصة السوقية بنسبة 14% (كمياً)، كما أثرت بشكل كبير على رضا العملاء وتحسين الصورة الذهنية للبنوك، وهو ما يفسر 68.19% من تفضيلات العملاء (نوعياً). توصلت الدراسة إلى أن التكنولوجيا المالية تعد أداة فعالة لتحسين الوضع التنافسي للبنوك، وتوصي بالاستثمار المستمر في هذه الخدمات، إلى جانب تدريب الموظفين والعملاء، لما لذلك من أثر مباشر في تعزيز رضا العملاء وزيادة الحصة السوقية.

- دراسة Harris et al. (2022) بعنوان The Influence of Financial Technology and Quality of Service on Satisfaction and Loyalty on Employees of Bank

هدفت الدراسة إلى تحليل تأثير التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة على رضا العملاء وولائهم من مستخدمي تطبيق Grab في فرع بنك CIMB Niaga. شملت الدراسة 70 مستطلعاً من موظفي فرع هذا البنك. تم جمع البيانات باستخدام الاستبيان والملاحظة. أظهرت النتائج أن التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة لهما تأثير إيجابي على رضا العملاء وولائهم، مما يمكن الأعمال من تحقيق نجاح مستدام في بيئة الأعمال التنافسية. ومن بين التوصيات التي جاءت بها الدراسة هي اقتراح إجراء أبحاث مستقبلية باستخدام متغيرات أخرى مثل السعر والترويج والدليل المادي.

- دراسة Bacetik & Persson (2018) بعنوان Service Quality and its Effect on Customer Quantitative Study About the Relationship Between Service Satisfaction in Online –Banking .Quality and Customer Satisfaction

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح تأثير جودة الخدمة في الخدمات البنكية عبر الإنترنت على رضا العملاء، من خلال الاعتماد على نماذج e-SERVQUAL، وتقنيات الخدمة الذاتية (SSTs)، ونموذج قبول التكنولوجيا (TAM). اعتمدت الدراسة على منهج كمي وبحث استنتاجي ضمن إطار فلسفي إيجابي، وشارك في الاستبيان 110 فرداً. أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين جودة الخدمة ورضا العملاء، حيث كانت التكنولوجيا والوفاء بالوعود أكثر العوامل تأثيراً، بينما كان عامل الموثوقية أقل تأثيراً. تسلط هذه النتائج الضوء على أهمية جودة الخدمة في تحسين أداء البنوك وتحقيق ميزة تنافسية في السوق المصرفي.

دراسة Hamoud & Bizri (2018) بعنوان The Impact of E-Banking Service Quality on Customer Satisfaction: Evidence From the Lebanese Banking Sector

هدف هذه الدراسة هو تحليل العلاقة بين أبعاد جودة خدمات الإنترنت المصرفية ورضا العملاء، بهدف تحديد البعد الذي يُمكن أن يكون له التأثير الأقوى على رضا العملاء. تم جمع البيانات من خلال استبيان وُزِع على عملاء البنوك في القطاع المصرفي اللبناني باستخدام تقنية العينة المتاحة وبلغ عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل 258 استبياناً، ثم جرى تحليلها إحصائياً باستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية. أظهرت نتائج الدراسة أن كلاً من الموثوقية، الكفاءة وسهولة الاستخدام، الاستجابة والتواصل، والأمان والخصوصية لها تأثير معنوي على رضا العملاء، وكانت الموثوقية البعد الأكثر تأثيراً من بينها. خلصت الدراسة إلى أن الخدمات المصرفية الإلكترونية أصبحت من الضروريات في العمل المصرفي الحديث، وأن تحسين تنفيذها يمكن أن يعزز من رضا العملاء ويمنح

البنوك ميزة تنافسية. كما أن معرفة مدى أهمية كل بُعد من أبعاد جودة الخدمة يُمكن أن يساعد القطاع المصرفي على تركيز جهوده نحو ما يُرضي العملاء بشكل أكبر.

3.3 تحديد الفجوة البحثية

تسعى الدراسة الحالية إلى كشف أثر التكنولوجيا في تحسين جودة الخدمة المصرفية، وهذا من خلال جمع معلومات ميدانية من البنوك. حيث تتخصص دراستنا في كونها تدرس البنوك في البيئة الجزائرية وهو ما يتوافق مع دراسة بن زرقة وصلعة (2023) وتختلف عن باقي الدراسات. ما يميز هذه الدراسة عن العديد من الدراسات هو كونها اعتمدت على استبيان موجه خصيصاً إلى موظفي البنوك، وهو ما يتوافق مع دراسة (Harris, Endang, & Beby Karina, 2022)، وذلك بهدف جمع معلومات مباشرة من داخل بيئة العمل المصرفي، على عكس باقي الدراسات الأخرى التي ركزت بشكل أساسي على آراء الزبائن أو على البيانات الثانوية. حاولت الدراسة فهم تأثير التكنولوجيا المالية من منظور العاملين في القطاع المصرفي كونهم الأكثر احتكاكاً بالتقنيات الحديثة لتقييم فعاليتها في تحسين جودة الخدمة.

تنوع البنوك التي شملتها الدراسة يعد من أبرز نقاط قوتها، فهذا التنوع يساعد على فهم أوسع لكيفية تأثير التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة المصرفية، وهو ما يتوافق مع كل الدراسات. من جهة أخرى، تشترك هذه الدراسة مع الدراسات المذكورة في طبيعة المنهج المعتمد في دراسة الموضوع والأداة المستخدمة في ذلك، فقد اعتمدت على المنهجين الوصفي والتحليلي في إطار الأسلوب الكمي، وذلك بغرض وصف واقع جودة الخدمات المصرفية. وتم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تم تصميم الأسئلة وفق مقياس ليكارت الخماسي، بما يسمح بقياس طبيعة العلاقة بين المتغيرات واستخلاص نتائج كمية دقيقة تعزز الفرضيات المطروحة. وهذا ما يتوافق مع أغلب الدراسات ويختلف عن دراسة نيس (2022) التي قامت بمعالجة المفاهيم النظرية وتحليل معطيات مستخلصة من تجارب دولية ودراسات سابقة في المجال، ودراسة عمروش وشنات (2023) التي اعتمدت على تحليل الواقع الفعلي للتكنولوجيا المالية. ودراسة طبايبة (2023) التي استخدمت البيانات الثانوية المستخلصة من تقارير رسمية ودراسات أكاديمية ومنشورات المؤسسات المالية.

خلاصة

في ضوء ما سبق نستطيع القول إن التكنولوجيا المالية تعد من أبرز الابتكارات التي أحدثت نقلة نوعية في القطاع المالي، حيث تتمثل في مجموعة من المنتجات والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا الحديثة لتحسين نوعية الخدمات المالية التقليدية. وتمتاز هذه الحلول بالسرعة، السهولة، وقابلية الوصول إلى شريحة واسعة من الأفراد، ما جعلها أداة فعّالة لتعزيز الشمول المالي وتطوير تجربة العميل. وتُعتبر جودة الخدمات المصرفية إحدى الركائز الأساسية التي تقوم عليها التكنولوجيا المالية، إذ تدفع البنوك التجارية إلى تبني هذه الابتكارات بهدف تلبية تطلعات العملاء، وتوفير المزيد من الراحة، وتعزيز صورتها المؤسسية داخليًا وخارجيًا، في سبيل ضمان البقاء والمنافسة في بيئة اقتصادية متسارعة التحوّل. ركز هذا الفصل على المفاهيم الأساسية المرتبطة بمتغيري الدراسة بما يفتح المجال لاستيعاب أفضل للدراسة التطبيقية، وقد استند هذا العمل إلى مراجعة الأدبيات السابقة التي درست هذه المتغيرات، من أجل بناء إطار منهجي يُساهم في فهم العلاقة بين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمات في القطاع المصرفي يتضمنه الفصل الموالي.

الفصل الثاني:

الإطار المنهجي للدراسة

الفصل الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

تمهيد

يهدف هذا الجزء من الدراسة إلى تقديم ومناقشة المنهجية المتبعة، من حيث الإجراءات والأسلوب العلمي المتبع لتنفيذ الجانب التطبيقي من الدراسة، كما سيتم التطرق إلى الأدوات المستخدمة في جمع وتحليل البيانات. إن هذا الفصل يعتبر ركيزة أساسية لفهم فحوى الدراسة الميدانية وإجراءاتها مما يضمن تقديم صورة سليمة عن نتائجها فيما بعد.

1. منهج الدراسة

تعتمد الدراسة المنهجين الوصفي والتحليلي نظراً لملاءمته لطبيعة الموضوع وأهدافه. حيث يتيح هذان المنهجين للباحث وصف الظاهرة المدروسة كما هي في الواقع، وجمع بيانات دقيقة باستخدام أدوات علمية مناسبة مثل الاستبيانات أو المقابلات. كما يُمكن من تحليل هذه البيانات بهدف تفسير العلاقات بين المتغيرات واستخلاص النتائج التي تساهم في تعميق الفهم حول الموضوع. ويُعد هذان المنهجين من أكثر المناهج استخداماً في الدراسات الميدانية والتطبيقية، لما يوفرانه من توازن بين الوصف الكمي والتحليل النوعي للمعطيات.

2. مجتمع الدراسة

تركز الدراسة على بحث أثر التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، ليكون بذلك مجتمع الدراسة مكوناً من الموظفين في مختلف البنوك، حيث أنه وفي حدود الوقت والجهد تم التركيز على تلك النشطة بولاية سطيف. بالنظر لكون الدراسة دراسة استقصائية، فقد تم بادئ الأمر اختيار توجيه الدراسة للزبائن باعتبار الجودة محل تقييم الزبون أكثر من الإدارة لكونه المستفيد من الخدمة، لكن الدراسة الاستطلاعية كشفت بعض الصعوبات في توجيه الدراسة نحو الزبائن، يأتي في مقدمها ضعف إلمامهم بالمسميات العلمية لمختلف العمليات البنكية وكذا مختلف التعاملات التي تجرى إلكترونياً على مستوى البنوك. بناءً على ذلك، تم اختيار توجيه الاستبيان إلى موظفي البنوك بدل الزبائن وإعادة تكييف عباراته بما يجعله في متناول الموظف، ليكون بذلك مجتمع الدراسة مكوناً من موظفي مختلف البنوك على مستوى ولاية سطيف.

3. عينة الدراسة

في حدود ما أتيج من وقت وجهد لإنجاز هذا العمل، فقد شملت الدراسة بعض البنوك الناشطة بولاية سطيف، حيث تم توجيه استبيان لموظفيها من أجل استقصاء آرائهم فيما يتعلق بأثر التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمة المصرفية، لتكون بذلك عينة الدراسة عينة ميسرة (متاحة). بلغ عدد البنوك موضوع الدراسة ستة

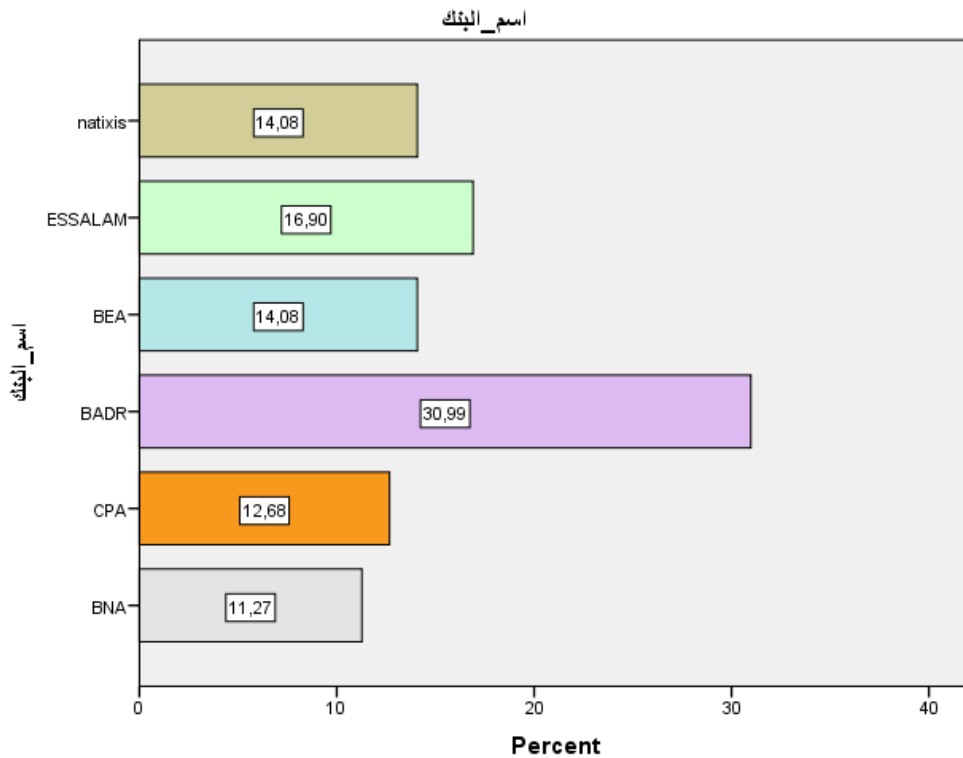
بنوك، بإجمالي استبيانات صالحة للدراسة تم استردادها قدر بـ 71 استبياناً؛ أي بمشاركة 71 موظفاً موزعين على ستة بنوك:

الجدول 1.2. توزيع الإجابات حسب البنوك.

اسم البنك	التكرار	النسبة المئوية
BNA	8	%11.3
CPA	9	%12.7
BADR	22	%31
BEA	10	%14.1
ESSALAM	12	%16.9
NATIXIS	10	%14.1
المجموع	71	%100

المصدر: بالاعتماد على مخرجات SPSS.

الشكل 1.2. توزيع الإجابات حسب البنوك.



المصدر: بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يتبين أن أكبر نسبة مشاركة تعود إلى بنك BADR بنسبة 31% (22 موظفاً) وهو ما يمثل حوالي ثلث العينة مما يشير إلى تمثيل كبير لهذا البنك في الدراسة. يليه بنك "السلام" ESSALAM بنسبة 16.9% (12 موظفاً)، ثم

بنكا BEA و NATIXIS بنسبة متساوية قدرها 14.1% لكل منهما (عشرة موظفين لكل بنك). أما بنك CPA فقد مثله تسعة موظفين بنسبة 12.7%، في حين كان أقل تمثيل لبنك BNA بنسبة 11.3% (ثمانية موظفين).

تتوزع البنوك حسب ملكيتها إلى:

الجدول 2.2. توزيع البنوك حسب ملكيتها.

نوع البنك	التكرار	النسبة المئوية
عام	49	69%
خاص	22	31%
المجموع	71	100%

المصدر: بالاعتماد على مخرجات SPSS.

وبالتالي، فإن الدراسة تجمع بين البنوك العامة والخاصة مما يسهل إجراء مقارنة بين وضع البنوك العامة والخاصة في مجال التكنولوجيا المالية وكذا جودة الخدمة المصرفية. يلاحظ أن نسبة موظفي البنوك العامة تقدر بـ 69%، في حين بلغت نسبة موظفي البنوك الخاصة 31% من مجموع الموظفين المشاركين في الدراسة، وهو ما يعكس في الأساس تواجد عدد أكبر من البنوك العامة مقارنة بالبنوك الخاصة على مستوى بيئة الأعمال الجزائرية.

شارك في الدراسة 71 موظفاً بأعمار مختلفة ومستويات مختلفة، الجدول الآتي يلخص البيانات الشخصية

لعينة الدراسة:

الجدول 3.2. البيانات الشخصية لعينة الدراسة.

الجنس	الجنس	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	30	42.3%
	أنثى	41	57.7%
	المجموع	71	100%
الفئة العمرية	أقل من 30 سنة	22	31%
	من 30 إلى 39	39	54.9%
	من 40 إلى 50	10	14.1%
	المجموع	71	100%
	ثانوي	4	5.6%
المستوى الدراسي	جامعي	47	66.2%
	دراسات عليا	20	28.2%
	المجموع	71	100%

المصدر: بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يوضح الجدول توزيع أفراد العينة حسب الجنس، حيث يتبين أن عدد الذكور بلغ 30 بنسبة 42.3%، في حين بلغ عدد الإناث 41 بنسبة 57.7% من مجموع العينة الكلي المكوّن من 71 مفردة. ومن خلال هذه المعطيات، نلاحظ أن نسبة الإناث تفوق نسبة الذكور، وهو ما يدل على تمثيل أكبر للعنصر النسوي في الدراسة. من جهة أخرى، تم تقسيم المبحوثين إلى ثلاث فئات عمرية، وكانت الفئة الثانية التي تتراوح أعمارهم بين 30 إلى 39 تمثل أكبر نسبة بـ 54.9%، تليها الفئة الأولى (أقل من 30 سنة) بنسبة 31%، وآخرها فئة الأعمار التي من 40 إلى 50 سنة بنسبة 14.1%.

من خلال نتائج الجدول أيضا نجد أن أغلبية المجيبين لديهم مستوى جامعي بنسبة 66.2%، تليها دراسات عليا بنسبة 28.2%، وفي الأخير المستوى الثانوي بنسبة 5.6%، ومنه يمكن القول أن معظم أفراد العينة يتمتعون بمستوى تعليمي عال، إذ أن 94.4% منهم لديهم مؤهل جامعي أو دراسات عليا، ومنه يمكن القول أن المبحوثين قادرين على فهم وتحليل أسئلة الاستبيان بشكل جيد، وهذا يُعزّز مصداقية النتائج ويزيد درجة الاعتمادية عليها.

فيما يتعلق بالبيانات المهنية للمبحوثين فهي ملخصة في الجدول الآتي:

الجدول 4.2. البيانات الشخصية لعينة الدراسة.

النسبة المئوية	التكرار	سنوات الخبرة	
45.1%	32	من 1 إلى 5 سنوات	سنوات الخبرة
31.0%	22	من 6 إلى 10 سنوات	
18.3%	13	من 11 إلى 15 سنة	
5.6%	4	أكثر من 15 سنة	
100%	71	المجموع	
28.2%	20	موظف مكلف بالدراسات	المسمى الوظيفي
11.3%	8	موظف مكلف بالعملاء	
31.0%	22	موظف مكلف الأعمال	
29.6%	21	أخرى	
100%	71	المجموع	

المصدر: بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول نجد أنه تم تقسيم سنوات الخبرة إلى أربع فئات، الفئة الأولى من سنة إلى 5 سنوات بنسبة مئوية 45.1%، وهي أكبر نسبة، والفئة الثانية ضمت سنوات الخبرة من 6 إلى 10 سنوات بنسبة 31%، الفئة الثالثة كانت من 11 إلى 15 سنة وبلغت نسبة مشاركتهم 18.3%. أما آخر فئة تضمنت المجيبين الذين يملكون خبرة مهنية تفوق 15 سنة بنسبة 5.6%، وهذا يدل على أن أغلبية المجيبين لديهم الخبرة الكافية في مجال عملهم مما يعطي الاستبيان نوعا من المصداقية ويزيد من قدرة الموظفين على الإجابة بموضوعية.

يوضح الجدول أيضا الدرجات الوظيفية للمجيبين على الاستبيان، حيث أن أغلب المجيبين من المكلفين بالأعمال بنسبة 31%، ثم تليه فئة الموظفين المكلفين بالدراسات بنسبة 28.2 % في حين جاءت وظائف خدمة العملاء في المرتبة الأخيرة بنسبة 11.3 % مما قد يشير إلى الاعتماد على الوسائل الرقمية لتقديم هذه الخدمة.

4. إجراءات جمع البيانات

تمت عملية جمع البيانات الميدانية خلال فترة زمنية محددة (شهر ماي 2025)، حيث تم الانطلاق في إجراء دراسة استطلاعية لاختبار ثبات الاستبيان، تزامنت الخطوة مع التنسيق مسبقاً مع إدارات مختلف البنوك للحصول على الموافقة لإجراء الدراسة. خلال الزيارات المتكررة، تم توزيع الاستبيانات على عينة من الموظفين بعد التأكد من كونها العينة المناسبة، كما تم إجراء مقابلات مباشرة مع بعض موظفي هذه البنوك بهدف تحقيق فهم أكثر لوضع التكنولوجيا المالية على مستوى البنوك.

5. أدوات جمع البيانات

يعتبر موضوع الدراسة موضوعاً تأثيراً يتطلب دراسة الأثر بين متغيرين، حيث أن جودة الخدمة المصرفية تعتبر المتغير التابع في هذه الدراسة، في حين أن التكنولوجيا المالية هي متغيره المستقل. لجمع البيانات فيما يتعلق بالمتغيرين، فقد تم اعتماد أداتين أساسيتين إحداهما تقيس جودة الخدمة المصرفية بأبعادها المختلفة، والأخرى تقيس تطبيق التكنولوجيا المالية في البنوك موضوع الدراسة، كمصادر أولية للدراسة، كل ذلك تم من خلال تصميم استبيان.

يشمل الاستبيان الخاص بموضوع الدراسة في الأساس جانبين، أحدهما يتعلق بالتكنولوجيا المالية والآخر بجودة الخدمة المصرفية، مما يجعله عبارة عن أداتين بدل أداة واحدة، إضافة إلى الجزء الخاص بالبيانات الشخصية للمجيب. تم إعداد الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، بهدف قياس مختلف متغيرات الدراسة وتحليلها. وقد تم تصميم الاستبيان بما يتناسب مع أهداف الدراسة، كما تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي لقياس آراء الموظفين. وقد تضمن الاستبيان الأجزاء الآتية:

الجدول 5.2. تقسيم الاستبيان (محاور الاستبيان).

الأجزاء	المتغيرات	الأبعاد	عدد العبارات	النسبة المئوية
الجزء الأول	البيانات الشخصية: يتناول البيانات العامة للمبحوثين المتمثلة في المعطيات التعريفية والمهنية، مثل: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، التحصيل العلمي، وسنوات الخبرة.			
الأداة الأولى	التكنولوجيا المالية	/	17	40.48%
الأداة الثانية	جودة الخدمة	الاعتمادية	5	11.9%
	المصرفية	الملموسية	5	11.9%
		الاستجابة	5	11.9%
		الأمان	5	11.9%
		التعاطف	5	11.9%
مجموع العبارات				100%

المصدر: من إعداد الطالبتين.

بذلك، فقد منحت الأهمية للمتغير التابع على حساب المتغير المستقل في بناء هذا الاستبيان، حيث ركزت الأداة الخاصة بالتكنولوجيا المالية على مدى تطبيق بعض أساسيات التكنولوجيا المالية، في حين تم قياس جودة الخدمة المصرفية استنادا إلى نموذج SERVQUAL. الذي طوره Parasuraman والذي يعد من أشهر النماذج المستخدمة في قياس جودة الخدمة، حيث يعتمد على خمس أبعاد رئيسية: الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان التعاطف. ولضمان دقة وصلاحية أدوات القياس، تم الاستئناس بعدد من الدراسات السابقة التي تبنت هذا النموذج في القطاع المصرفي، على غرار دراسة (حدوش، 2016) التي طبقت النموذج لدراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط في الجزائر، ودراسة (مزيود و دومي، 2022) التي طبقت على بنك سوسيتي جنرال الجزائر، بالإضافة إلى دراسة (بن زرقعة و صلعة، 2023) التي طبقت على عينة من البنوك التجارية الجزائرية.

تم قياس المتغيرات بواسطة مقياس ليكارت الخماسي، وفي ظل عبارات إيجابية فقد منحت درجة الموافقة القصوى الدرجة الكاملة، لتتدرج بعدها بقية الدرجات على سلم القياس: موافق جدا: 5، موافق: 4، محايد: 3، غير موافق: 2، وغير موافق إطلاقا: 1.

للحكم على درجة الموافقة على العبارات، يعطى المتوسط المرجح لدرجات سلم القياس وفق الآتي:

الجدول 6.2. الوسط المرجح لدرجات سلم القياس.

المستوى	غير موافق إطلاقا	غير موافق	محايد	موافق	موافق جدا
الوسط المرجح	[1.79-1]	[2.59-1.8]	[3.39-2.6]	[4.19-3.4]	[5-4.20]

المصدر: من إعداد الطالبتين.

6. صدق وثبات أداة الدراسة

لا تكون أداة الدراسة سليمة إلا بتحقق صدقها وثباتها.

1.6 صدق أداة الدراسة

للتحقق من مدى صدق أداة الدراسة، خاصة فيما يتعلق بمدى ملاءمتها لقياس الأهداف المحددة، تم عرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة الجامعيين ذوي الاختصاص. وقد جاءت هذه الخطوة بهدف التأكد من وضوح فقرات الأداة وسلامة صياغتها، إضافة إلى مدى شمولها لمحاور الدراسة. وقد أخذت جميع الملاحظات بعين الاعتبار، وتم إجراء التعديلات اللازمة قبل اعتماد الاستبيان. من جهة أخرى، تم توجيه الاستبيان في نسخته الأولى إلى الزبائن ضمن دراسة استطلاعية ليكون نتاجها ضرورة تعديل الاستبيان ليصبح في متناول الموظفين بما يضمن سلاسة في التعامل.

يلخص الجدول الآتي الاتساق الداخلي بين عبارات الاستبيان ومحاورها، حيث أن النتائج مستمدة من الدراسة الاستطلاعية:

الجدول 7.2. دراسة الاتساق الداخلي.

المتغيرات	معامل الارتباط بيرسون	قيمة الدلالة
جودة الخدمة*الاعتمادية	0.917	0.000
جودة الخدمة*الملموسية	0.837	0.001
جودة الخدمة*الاستجابة	0.809	0.001
جودة الخدمة*الأمان	0.859	0.000
جودة الخدمة*التعاطف	0.779	0.003
جودة الخدمة*الاستبيان	0.984	0.000
التكنولوجيا المالية*الاستبيان	0.953	0.000

المصدر: بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يتضح من الجدول أن جميع معاملات الارتباط بيرسون بين أبعاد جودة الخدمة والتكنولوجيا المالية مع عناصر الاستبيان كانت عالية، حيث تراوحت القيم بين (0.779) و(0.984)، مما يشير إلى وجود اتساق داخلي قوي بين العبارات. كما أن جميع قيم الدلالة الإحصائية كانت أقل من (0.05)، مما يدل على معنوية النتائج واتساق الأداة المستخدمة في جمع البيانات. بناءً عليه، يمكن القول إن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي، وهو مناسب لقياس متغيرات الدراسة.

2.6 ثبات أداة الدراسة

من أجل التأكد من مدى ثبات أداة الدراسة، تم إخضاعها لاختبار أولي باستخدام عينة استطلاعية (12 مفردة) لا تدخل ضمن العينة الأساسية. وبعد جمع البيانات، تم احتساب معامل الثبات باستخدام معامل "ألفا كرونباخ"، الذي يعتبر من أكثر الأساليب شيوعاً في هذا النوع من الدراسات:

الجدول 8.2. معاملات ألفا كرونباخ.

المتغير	معامل ألفا كرونباخ
المحور الأول: التكنولوجيا المالية	0.750
المحور الثاني: جودة الخدمات المصرفية	0.934
الاعتمادية	0.837
الملموسية	0.863
أبعاد جودة الخدمة المصرفية	0.639
الاستجابة	0.760
الأمان	0.828
التعاطف	0.936
إجمالي الاستبيان	

المصدر: اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

يُبين الجدول أعلاه نتائج اختبار ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ، حيث جاءت القيم جميعها أعلى من 0.60، وقد أظهرت النتائج أن قيمة المعامل للاستبيان ككل كانت (0,936)، وهي قيمة تُشير إلى مستوى جيد من الثبات، مما يدل على أن الأداة ثابتة ويمكن الاعتماد عليها في جمع البيانات بدقة.

7. أدوات تحليل البيانات

من أجل بلوغ أهداف الدراسة وتحليل البيانات المتحصل عليها من المجتمع محل الدراسة، ستم معالجة البيانات بالاستعانة بالبرنامج الإحصائي SPSS وباستخدام مجموعة من المؤشرات الإحصائية المناسبة والمتمثلة في:

– التكرارات والنسب المئوية: تم الاعتماد عليها في محور البيانات الشخصية من الجزء الأول للاستبيان من أجل وصف خصائص مجتمع الدراسة.

– المتوسط الحسابي: تم استعماله لمعرفة متوسط إجابات المبحوثين حول عبارات ومحاور الاستبيان، ومن ثمة معرفة ارتفاع أو انخفاض توجهات أفراد الدراسة حول المحاور.

– الانحراف المعياري: يوضح التشتت في إجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الإجابات وانخفض تشتتها، كما يفيد في ترتيب المتوسطات في حالة تساويها في القيم، حيث يكون المتغير الأقل في قيمة الانحراف الأول في الترتيب.

– اختبار ت لعينتين مستقلتين (Independent-Samples T-Tes): وذلك لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة حول أثر التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، وذلك باختلاف المتغيرات الديموغرافية.

– معامل الارتباط لبيرسون (Pearson Correlation Coefficient): يستخدم لقياس قوة واتجاه العلاقات بين متغيرات الدراسة، أي مدى وجود علاقة ارتباط بينها

– معادلة الانحدار: تم استخدام معادلة الانحدار في هذه الدراسة لقياس مدى تأثير التكنولوجيا المالية على أبعاد جودة الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية. وقد ساعد هذا النموذج في اختبار الفرضيات من خلال تحديد ما إذا كان هناك تأثير معنوي وإيجابي للتكنولوجيا المالية على كل بعد من أبعاد الجودة، مثل الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، الملموسية، والتعاطف.

– تحليل التباين (ANOVA): تم استخدام تحليل التباين (ANOVA) في هذه الدراسة من أجل التحقق مما إذا كانت هناك فروق معنوية في آراء أفراد العينة حول تأثير التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية تعود لمتغيرات ديموغرافية.

8. المتطلبات الأخلاقية لإجراء الدراسة

احتراما للمتطلبات الأخلاقية في البحث العلمي، قمنا بالحصول على إذن مسبق من إدارات البنوك المعنية قبل الشروع في توزيع الاستبيان على الموظفين. كما حرصنا على أن تُستخدم جميع المعلومات التي تم جمعها لأغراض البحث العلمي فقط، وقد تم التعامل معها بسرية تامة، دون الكشف عن هوية المشاركين أو المؤسسات المعنية، حفاظاً على خصوصية المعطيات واحتراماً لأخلاقيات البحث.

خلاصة

في ختام هذا الفصل، تم التطرق إلى مختلف الجوانب المنهجية التي تقوم عليها هذه الدراسة، بداية باختيار المنهجين الوصفي والتحليلي الذين يتناسبان مع طبيعة الموضوع، ثم تحديد مجتمع الدراسة وعينتها، وتفصيل أدوات جمع البيانات، إضافة إلى توضيح الأساليب الإحصائية المعتمدة في التحليل. ويعد هذا الإطار المنهجي بمثابة الأساس الذي تبنى عليه عملية تحليل البيانات، مما يتيح فهماً أدق لأثر التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمة المصرفية، كما يمهد للانتقال المنظم إلى عرض ومناقشة نتائج الدراسة في الفصول اللاحقة.

الفصل الثالث:

عرض نتائج الدراسة

الفصل الثالث: عرض نتائج الدراسة

تمهيد

تضمن الفصل الأول الأدبيات النظرية حول الموضوع وكذا الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين المتغيرين، ليوفر بذلك الفصل قاعدة نظرية سليمة مكنت من بناء إطار منهجي يوافق البيئة المدروسة وهو ما حاول الفصل الثاني إبرازه. في هذا الفصل سيتم التطرق إلى تحليل مختلف البيانات الإحصائية المتعلقة باستخدام التكنولوجيا المالية وأثرها على جودة الخدمات المصرفية وذلك على مستوى البنوك التجارية، انطلاقاً من تحليل إجابات الموظفين وصولاً إلى اختبار فرضيات الدراسة.

1. وصف وتحليل محور جودة الخدمات المصرفية

سنحاول من خلال هذا الجزء تحليل عبارات أبعاد جودة الخدمات المصرفية من خلال تحديد الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة، إضافة إلى دراسة الفروق بين البنوك من حيث جودة الخدمات المصرفية المقدمة على مستوياتها.

1.1 وصف إجابات موظفي البنوك حول جودة الخدمات المصرفية

بداية، سيتم عرض إجابات الباحثين حول الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة المصرفية والمتمثلة في: الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، الأمان، التعاطف.

1.1.1 البعد الأول: الاعتمادية

تعطى نتائج بعد الاعتمادية وفق ما يوضحه الجدول الآتي:

الجدول 1.3. وصف بعد الاعتمادية.

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الإجابة	الأهمية النسبية
1 تتم معالجة الأعطال التقنية بكفاءة.	4.676	6.117	موافق جداً	1
2 تقدم الخدمة في الأوقات المحددة دون تأخير.	3.957	0.885	موافق	4
3 تجرى العمليات بأسلوب خال من الأخطاء.	3.774	0.897	موافق	5
4 يتم إيجاد حلول فعالة للمشاكل التي يواجهها الزبون.	4.140	0.682	موافق	2
5 تلبى المعاملات المالية المطلوبة بكفاءة.	4.056	0.694	موافق	3
المجموع	4.1211	1.458	موافق	/

المصدر: اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

حقق بعد الاعتمادية متوسطاً حسابياً قدره 4.121 بانحراف معياري 1.458، مما يعكس مستوى "موافق" على عبارات هذا البعد من قبل المبحوثين. تصدرت العبارة المتعلقة بمعالجة الأعطال التقنية بكفاءة الترتيب بمتوسط 4.676، إلا أن الارتفاع الكبير في الانحراف المعياري (6.117) يشير إلى تباين شديد في آراء الموظفين حول هذا الجانب، حيث يبرز هذا التباين اختلافاً واضحاً في مستويات الدعم التقني بين البنوك المختلفة أو حتى بين الأقسام داخل البنك الواحد. في المقابل، حققت العبارة المتعلقة بإيجاد حلول فعالة للمشاكل المرتبة الثانية بمتوسط 4.140 وانحراف معياري منخفض (0.682)، مما يدل على إجماع مقبول بين الموظفين على وجود آليات واضحة ومتسقة لحل مشاكل العملاء. كما سجلت تلبية المعاملات المالية بكفاءة متوسطاً قدره 4.056 بانحراف معياري منخفض أيضاً (0.694)، مما يعكس نجاح الأنظمة المطبقة على مستوى البنوك في تسريع وتحسين كفاءة المعاملات المالية. أما النقطتان الأضعف في هذا البعد فتمثلتا في تقديم الخدمة في الأوقات المحددة دون تأخير (3.957) والقيام بالعمليات بأسلوب خال من الأخطاء (3.774)، مما يتطلب مراجعة شاملة لأنظمة إدارة الوقت وضمان الجودة على مستوى البنوك.

2.1.1 البعد الثاني: الملموسية

تعطى نتائج بعد الملموسية وفق ما يوضحه الجدول الآتي:

الجدول 2.3. وصف بعد الملموسية.

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الإجابة	الأهمية النسبية
1 تتوفر في البنك جميع التسهيلات المادية لتقديم الخدمات بكفاءة.	4.028	0.716	موافق	2
2 تتسم المنصات الرقمية للبنك بتصميم جذاب.	3.859	0.899	موافق	4
3 يوفر البنك إعلانات جذابة.	3.690	0.821	موافق	5
4 المنصات الرقمية للبنك سهلة التصفح.	4.014	0.686	موافق	1
5 يتم استخدام تقنيات حديثة لتلبية احتياجات الزبون.	3.971	0.716	موافق	3
المجموع	3.912	0.567	موافق	/

المصدر: اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

سجل بعد الملموسية متوسطاً قدره 3.912 بانحراف معياري قدره 0.567، حيث تصدرت سهولة تصفح المنصات الرقمية هذا البعد بمتوسط 4.014، مما يعكس نجاحاً نسبياً في تصميم واجهات المستخدم وتحسين تجربة المستخدم الرقمية. من جهة أخرى، حققت توفر التسهيلات المادية لتقديم الخدمات بكفاءة المرتبة الثانية بمتوسط 4.028، مما يدل على نجاح البنوك في تحقيق التوازن بين الخدمات الرقمية والمادية، وهو أمر ضروري لضمان عدم إهمال العملاء الذين يحتاجون الدعم المادي في بعض المعاملات. كما سجل استخدام التقنيات الحديثة متوسطاً قدره 3.971، مما يشير إلى رضا معتدل عن مستوى التقنيات المستخدمة، لكنه يكشف أيضاً

عن حاجة لمواكبة أحدث التطورات التقنية في مجال التكنولوجيا المالية. الجانبان الأضعف في هذا البعد تمثلا في جاذبية تصميم المنصات الرقمية (3.859) وجاذبية الإعلانات (3.690). هذه النتائج تشير إلى تراجع في الجوانب التسويقية للخدمات المصرفية الرقمية، مما يتطلب استثماراً في التصميم الإبداعي والاستراتيجيات التسويقية المبتكرة.

3.1.1 البعد الثالث: الاستجابة

تعطى نتائج بعد الاستجابة وفق ما يوضحه الجدول الآتي:

جدول 3.3. وصف بعد الاستجابة.

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الإجابة	الأهمية النسبية
1 يتم تحديد وقت إنجاز الخدمة بدقة.	3.633	0.8322	موافق	5
2 تتم الاستجابة بطريقة فورية لطلبات الزبون.	3.732	0.940	موافق	4
3 لدى كموظف الاستعداد الدائم لمساعدة الزبون.	4.295	0.684	موافق جداً	1
4 يتم الرد الفوري على استفسارات الزبون.	4.239	0.764	موافق جداً	2
5 يتيح البنك قنوات تواصل للزبون لتقديم الملاحظات.	4.014	0.597	موافق	3
المجموع	3.983	0.560	موافق	/

المصدر: اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

حقق بعد الاستجابة متوسطاً قدره 3.983 بانحراف معياري 0.560، حيث تميز هذا البعد بالاستعداد الدائم للموظفين لمساعدة الزبون، والذي حقق أعلى متوسط في هذا البعد بقيمة 4.295، مما يعكس التزاماً قوياً من الموظفين بخدمة العملاء. حقق الرد الفوري على استفسارات الزبون المرتبة الثانية بمتوسط 4.239، مما يدل على كفاءة عالية في التواصل المباشر والرد الفوري. كما سجلت إتاحة قنوات تواصل متعددة لتقديم الملاحظات متوسطاً قدره 4.014، مما يعكس نجاح البنوك في تطوير منصات تواصل متعددة القنوات تلبي تفضيلات العملاء المختلفة في التواصل. إلا أن البعد واجه تحديات في مجال الاستجابة الفورية لطلبات الزبون (3.732) وتحديد وقت إنجاز الخدمة بدقة (3.633). هذه النتائج تكشف عن حاجة ملحة لتطوير أنظمة إدارة الوقت والتتبع الآلي للمعاملات، حيث أن دقة التوقيتات تُعتبر من أهم معايير جودة الخدمة في العصر الرقمي.

4.1.1 البعد الرابع: الأمان

تعطى نتائج بعد الأمان وفق ما يوضحه الجدول الآتي:

الجدول 4.3. وصف بعد الأمان.

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الإجابة	الأهمية النسبية
1 يتلقى الزبون معلومات واضحة حول إجراءات الأمان المتبعة لحماية بياناته.	4.154	0.668	موافق	4
2 تتم حماية معلومات الزبون من أي تهديدات.	4.338	0.608	موافق جداً	2
3 يتم التصدي للتهديدات حال وقوعها.	4.253	0.691	موافق جداً	3
4 تتسم المعاملات بدرجة كبيرة من السرية.	4.366	0.615	موافق جداً	1
5 أجد كموظف أن الزبون يثق في الخدمات الرقمية التي يقدمها البنك.	3.732	0.909	موافق	5
المجموع	4.169	0.537	موافق	/

المصدر: اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

حقق بعد الأمان متوسطاً قدره 4.169 وانحرافاً معيارياً قدره 0.537، حيث تصدرت السرية في المعاملات هذا البعد بأعلى متوسط (4.366)، مما يشير إلى نجاح في تطبيق بروتوكولات الأمان والتشفير، وهو ما يعكس حرص البنوك على تطوير أنظمة الحماية والامتثال لمعايير الأمان. من جهة أخرى، حققت حماية معلومات الزبون من التهديدات المرتبة الثانية بمتوسط 4.338، مما يدل على كفاءة عالية في أمان البيانات. كما سجل التصدي للتهديدات حال وقوعها متوسطاً قدره 4.253، مما يعكس وجود خطط طوارئ فعالة قادرة على التعامل مع التهديدات بسرعة وكفاءة. توضح إجراءات الأمان للعملاء حقق أيضاً نتيجة إيجابية بمتوسط 4.154، مما يشير إلى نجاح برامج التوعية الأمنية وشفافية البنوك في توضيح إجراءات الحماية المطبقة. النقطة الوحيدة التي تحتاج لتحسين في هذا البعد تمثلت في ثقة الزبون في الخدمات الرقمية (3.732)، والتي رغم كونها إيجابية إلا أنها الأقل في البعد. هذه النتيجة تطرح تساؤلاً مهماً حول الفجوة بين مستوى الأمان المطبق فعلياً ومدى إدراك العملاء لهذا المستوى.

5.1.1 البعد الخامس: التعاطف

تعطى نتائج بعد التعاطف وفق ما يوضحه الجدول الآتي:

الجدول 5.3. وصف بعد التعاطف.

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الإجابة	الأهمية النسبية
1 يتابع الزبائن المحتوى التوعوي الذي يقدمه البنك عبر منصاته المختلفة (ارتفاع عدد المشاهدات/التفاعلات).	3.563	1.078	موافق	5
2 يتم تقديم المشورة اللازمة للزبون إذا احتاجها.	4.239	0.801	موافق جدا	4
3 يتم استخدام لغة بسيطة عند شرح المعاملات المالية للزبون.	4.253	0.578	موافق جدا	2
4 يساعد محيط عمل الموظف على تقديم أفضل خدمة.	4.239	0.885	موافق جدا	3
5 يتم الاعتذار بأسلوب لبق عن حدوث أي خطأ.	4.3521	0.738	موافق جدا	1
المجموع	4.129	0.614	موافق	/

المصدر: اعتمادا على مخرجات SPSS.

حقق بعد التعاطف متوسطاً قدره 4.129 بانحراف معياري 0.614، مما يضعه في المرتبة الثالثة بين الأبعاد الخمسة. تميز هذا البعد بتحقيق الاعتذار بأسلوب لبق عن الأخطاء ثاني أعلى متوسط في الدراسة كاملة بقيمة 4.352، مما يعكس تفوقاً في التعامل المهني مع الأخطاء وهو ما يشير إلى أن البنوك تدرك أهمية الحفاظ على كرامة العملاء حتى عند حدوث أخطاء، وأن الموظفين يمتلكون المهارات اللازمة للتعامل مع المواقف الحساسة بلباقة. من جهة أخرى، حقق استخدام لغة بسيطة عند شرح المعاملات المالية المرتبة الثانية بمتوسط 4.253 وانحراف معياري منخفض (0.578)، مما يدل على اتفاق الموظفين على أهمية التواصل الواضح والبسيط مع العملاء. كما سجل كل من محيط العمل المساعد على تقديم أفضل خدمة وتقديم المشورة اللازمة للزبون متوسطاً متساوياً قدره 4.239، مما يشير إلى وجود بيئة عمل داعمة ومهارات استشارية جيدة لدى الموظفين. النقطة الأضعف في هذا البعد تمثلت في متابعة الزبائن للمحتوى التوعوي عبر المنصات المختلفة (3.563) بانحراف معياري مرتفع (1.078). هذا يكشف عن ضعف الاهتمام بالتوعية الرقمية، بالإضافة إلى تباين في الآراء حول مدى فعالية هذه الاستراتيجيات.

6.1.1 تحليل أبعاد الخدمات المصرفية في البنوك موضوع الدراسة

بناء على النتائج المتوصل إليها سابقاً، يلخص الجدول الآتي ترتيب الأبعاد المختلفة لجودة الخدمة المصرفية:

الجدول 6.3. أبعاد جودة الخدمة المصرفية.

أبعاد جودة الخدمات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القرار
البعد الأول: الاعتمادية	4.121	1.458	موافق
البعد الثاني: الملموسية	3.912	0.567	موافق
البعد الثالث: الاستجابة	3.983	0.560	موافق
البعد الرابع: الأمان	4.169	0.537	موافق
البعد الخامس: التعاطف	4.129	0.614	موافق
جودة الخدمة المصرفية	4.063	0.613	موافق

المصدر: اعتماداً على مخرجات SPSS

يقدم الجدول السابق صورة شاملة عن ترتيب الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة المصرفية، حيث تصدر بعد الأمان القائمة بمتوسط 4.169 وأقل انحراف معياري (0.537)، مما يعكس تفوقاً واضحاً واتساقاً عالياً في تطبيق معايير الأمان عبر جميع البنوك. هذا التفوق يؤكد أن الأمان أصبح الأولوية الاستراتيجية الأولى للبنوك في عصر التكنولوجيا المالية. جاء بعد التعاطف في المرتبة الثانية بمتوسط 4.129، مما يشير إلى نجاح البنوك في الحفاظ على البعد الإنساني مع العملاء رغم التحول الرقمي، إن التوازن بين التكنولوجيا المتقدمة والتعامل الإنساني يعكس نضجاً في فهم احتياجات العملاء المتنوعة. تلاه بعد الاعتمادية في المرتبة الثالثة بمتوسط 4.121، لكن بانحراف معياري مرتفع (1.458) يشير إلى تباين في مستويات الأداء المقاسة من خلال هذا البعد. في حين حل بعد الاستجابة في المرتبة الرابعة بمتوسط 3.983، مما يكشف عن مجال مهم للتحسين من سرعة ودقة الاستجابة لطلبات العملاء. أما بعد الملموسية فجاء في المرتبة الأخيرة بمتوسط 3.912، مما يسلط الضوء على ضرورة الاستثمار الفوري في تحسين الجوانب المادية للخدمات المختلفة. بلغ المتوسط العام للدراسة 4.063، مما يعكس مستوى "موافق" قوي ورضا عاماً عن جودة الخدمات المصرفية.

2.1 جودة الخدمات في البنوك حسب نوعية ملكيتها

بعد التطرق إلى إجابات موظفي البنوك حول جودة الخدمات المصرفية، سنحاول دراسة الفرق بين البنوك العامة والخاصة من حيث جودة خدماتها.

الجدول رقم 7.3. جودة الخدمات المصرفية حسب ملكية البنوك.

نوع البنك	عدد البنوك	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	قيمة الدلالة
عام	49	3.997	0.559	-1.352	0.181
خاص	22	4.209	0.712		

المصدر: اعتماداً على مخرجات SPSS.

يوضح الجدول أن المتوسط الحسابي لجودة الخدمة المصرفية في البنوك الخاصة (4.209) أعلى من البنوك العامة (3.997)، مما يشير إلى أن المبحوثين يرون أن البنوك الخاصة أفضل من حيث الخدمات التي تقدمها إذا ما قورنت بالعامة رغم اختلاف عدد المجيبين بين العينتين. من جهة أخرى، فإن قيمة الدلالة لاختبار t لعينتين مستقلتين قدرت بـ 0.181 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05؛ أي أن الفرق غير دال ومنه فإنه لا يوجد فرق معنوي في جودة الخدمة المصرفية بين البنوك العامة والخاصة على مستوى دلالة 0.05.

3.1 جودة الخدمة في البنوك محل الدراسة

لفهم جودة الخدمة في البنوك المختلفة، سنحاول التركيز على مقارنة متوسطات مختلف أبعاد جودة الخدمة المصرفية في البنوك موضوع الدراسة.

الجدول 8.3. جودة الخدمات المصرفية في البنوك محل الدراسة.

أبعاد جودة الخدمات	قيمة F	قيمة الدلالة	القرار
البعد الأول: الاعتمادية	1.726	0.141	غير دال (لا يوجد فرق)
البعد الثاني: الملموسية	1.966	0.095	غير دال (لا يوجد فرق)
البعد الثالث: الاستجابة	1.042	0.401	غير دال (لا يوجد فرق)
البعد الرابع: الأمان	1.130	0.353	غير دال (لا يوجد فرق)
البعد الخامس: التعاطف	0.512	0.766	غير دال (لا يوجد فرق)
جودة الخدمة المصرفية	1.560	0.184	غير دال (لا يوجد فرق)

المصدر: اعتمادا على مخرجات SPSS.

انطلاقا من الجدول يتضح أن جودة الخدمة في البنوك المختلفة بأبعاده الخمسة متقاربة مما يجعل من الفروق بينها غير دالة استنادا إلى نتائج مقارنة المتوسطات، حيث أن قيمة الدلالة لاختبار F فاقت جميعها مستوى الدلالة 0.05.

2. وصف وتحليل محور التكنولوجيا المالية

بعد عرض النتائج الخاصة بجودة الخدمة المصرفية، يتناول هذا الجزء تحليل عبارات التكنولوجيا المالية من خلال تحديد الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة، إضافة إلى دراسة الفروق بين البنوك في تطبيقها للتكنولوجيا المالية.

1.2 وصف إجابات موظفي البنوك حول التكنولوجيا المالية

تعطى نتائج إجابات المبحوثين حول عبارات متغير التكنولوجيا المالية وفق ما يوضحه الجدول الآتي:

الجدول 9.3. وصف محور التكنولوجيا المالية.

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الإجابة	الأهمية النسبية
1 يمتلك البنك أجهزة تكنولوجية متطورة.	3.93	0.68	موافق	13
2 يتوفر لدى البنك شاشة عرض لتقديم المعلومات اللازمة.	3.56	1.12	موافق	14
3 يوجد على مستوى البنك أكثر من صراف آلي.	3.30	1.28	موافق نوعاً ما	15
4 يتيح الصراف التعامل بكلا العملتين الأجنبية والوطنية.	2.68	1.23	موافق نوعاً ما	17
5 يصدر البنك بطاقات دفع إلكتروني.	4.55	0.67	موافق بشدة	1
6 يتيح البنك إمكانية إجراء معاملات خارج الوطن.	4.08	1.05	موافق	12
7 يمتلك البنك موقعا إلكترونيا.	4.52	0.56	موافق بشدة	2
8 ينشر البنك المعلومات المصرفية عن طريق الموقع.	4.27	0.70	موافق بشدة	6
9 يمتلك البنك تطبيقاً للهاتف المحمول سهل الاستخدام.	4.38	0.78	موافق بشدة	4
10 يتوفر التطبيق/الموقع على خدمة المساعدة السريعة.	3.00	1.07	موافق نوعاً ما	16
11 يوفر البنك خاصية الدفع عن بعد بواسطة الهاتف النقال.	4.18	0.83	موافق	9
12 يدعم البنك تقنيات الدفع دون تلامس مثل QR Code.	3.39	1.29	موافق نوعاً ما	3
13 يتم طلب كلمة سر قوية عند فتح حسابات البنك في الهاتف المحمول لأول مرة.	4.35	0.74	موافق بشدة	5
14 يطبق البنك أنظمة المصادقة متعددة العوامل (مثل رمز التحقق المرسل للهاتف، كلمة المرور...).	4.24	0.73	موافق بشدة	7
15 يوفر البنك خيارات أمنية لاسترجاع كلمة المرور أو إعادة ضبط الحسابات في حالة فقدان الوصول.	4.10	0.83	موافق	10
16 يطبق البنك خيارات مبتكرة للتحقق من الهوية عند فتح الحسابات.	4.10	0.90	موافق	11
17 يتم إرسال إشعارات عن كل تعامل يتم عبر الحساب البنكي.	4.24	0.75	موافق بشدة	8
المجموع	3.9347	0.50601		

المصدر: اعتماداً على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول أعلاه، يتضح أن مستوى توفر واستخدام التكنولوجيا المالية في البنوك محل الدراسة يُعد جيداً إلى حد كبير، حيث بلغ المتوسط الحسابي للتكنولوجيا المالية بصفة عامة 3.9347 مع درجات موافقة متفاوتة وهو ما يدل على درجة موافقة عالية من المجيبين على مدى توافر هذه التقنيات في البنوك. وتُعد العبارة الخامسة (يصدر البنك بطاقات دفع إلكترونية) الأعلى تقييماً بمتوسط 4.55، مما يشير إلى انتشار واسع لهذا النوع من الخدمات الرقمية. كما جاءت العبارة السابعة (يمتلك البنك موقعا إلكترونياً) بمتوسط 4.52، مما يعكس الحضور الرقمي القوي للبنوك على الإنترنت.

أما من حيث الأمان، فقد أظهرت العبارات (13-16) نتائج جيدة، مثل تطبيق المصادقة متعددة العوامل وتفعيل رموز التحقق، حيث تراوحت المتوسطات بين 4.10 و4.24، ما يشير إلى حرص البنوك على توفير بيئة إلكترونية آمنة. في المقابل، نجد أن بعض التقنيات الحديثة لم تنل نفس القبول أو الانتشار، مثل خدمة المساعدة السريعة وروبوت المحادثة (العبارة 10) بمتوسط 3.00، وكذلك الدفع عبر رمز الاستجابة السريعة (QR Code) بمتوسط 3.39، وهو ما يشير إلى ضعف استخدام هذه التقنيات أو عدم توفرها في جميع البنوك. وعليه يمكننا القول أنه توجد درجة موافقة عالية على محور التكنولوجيا المالية، مع وجود فرص لتعزيز بعض الخدمات الرقمية الحديثة لتشمل نطاقاً أوسع من العملاء.

2.2 التكنولوجيا المالية في البنوك حسب نوع ملكيتها

الجدول التالي يوضح الفرق في استخدام التكنولوجيا المالية حسب نوع ملكية البنوك:

الجدول 10.3. استخدام التكنولوجيا المالية حسب ملكية البنوك.

نوع البنك	عدد الأفراد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	قيمة الدلالة
عام	49	3.971	0.557	0.907	0.368
خاص	22	3.853	0.368		

المصدر: اعتماداً على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول أعلاه، تم تحليل مدى اختلاف مستوى التكنولوجيا المالية حسب نوع البنك (عام أو خاص) حيث يتبين أن المتوسط الحسابي لاستخدام التكنولوجيا المالية في البنوك العامة بلغ 3.971، في حين بلغ في البنوك الخاصة 3.853، مع قيمة t تساوي (0.907) وقيمة دلالة (0.368)، وهي أكبر من 0.05، ما يعني عدم وجود فرق دال إحصائياً بين نوعي البنوك في مستوى استخدام التكنولوجيا المالية؛ أي أن البنوك العامة والخاصة توفر تقنيات مالية متقاربة من حيث التوفر والاستخدام.

3.2 التكنولوجيا المالية في البنوك محل الدراسة

الجدول التالي يوضح الفرق في مستوى استخدام التكنولوجيا المالية بين البنوك محل الدراسة:

الجدول 11.3. استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك محل الدراسة.

القرار	قيمة الدلالة	قيمة F	العبرة
دال (يوجد فرق)	0.02	4.39	1. يمتلك البنك أجهزة تكنولوجيا متطورة.
دال (يوجد فرق)	0.00	9.14	2. يتوفر لدى البنك شاشة عرض لتقديم المعلومات اللازمة.
دال (يوجد فرق)	0.001	4.60	3. يوجد على مستوى البنك أكثر من صراف آلي.
غير دال	0.503	0.88	4. يتيح الصراف التعامل بكلا العملات الأجنبية والوطنية.
غير دال	0.870	0.37	5. يصدر البنك بطاقات دفع إلكتروني.
غير دال	0.622	0.70	6. يتيح البنك إمكانية إجراء معاملات خارج الوطن.
غير دال	0.513	0.86	7. يمتلك البنك موقعا إلكترونيا.
غير دال	0.105	1.91	8. ينشر البنك المعلومات المصرفية عن طريق الموقع.
غير دال	0.749	0.53	9. يمتلك البنك تطبيقا للهاتف المحمول سهل الاستخدام.
غير دال	0.426	1.00	10. يتوفر التطبيق/الموقع على خدمة المساعدة السريعة روبوت المحادثة.
غير دال	0.159	1.65	11. يوفر البنك خاصية الدفع عن بعد بواسطة الهاتف النقال.
دال (يوجد فرق)	0.000	15.51	12. يدعم البنك تقنيات الدفع دون تلامس مثل QR Code.
غير دال	0.698	0.60	13. يتم طلب كلمة سر قوية عند فتح حسابات البنك في الهاتف المحمول لأول مرة.
غير دال	0.086	2.03	14. يطبق البنك أنظمة المصادقة متعددة العوامل (مثل رمز التحقق المرسل للهاتف بالإضافة إلى كلمة المرور لتأمين الدخول للحسابات).
دال (يوجد فرق)	0.030	2.65	15. يوفر البنك خيارات آمنة لاسترجاع كلمة المرور أو إعادة ضبط الحسابات في حالة فقدان الوصول.
غير دال	0.249	1.37	16. يطبق البنك خيارات مبتكرة للتحقق من الهوية عند فتح الحسابات.
غير دال	0.511	0.86	17. يتم إرسال إشعارات عن كل تعامل يتم عبر الحساب البنكي.
دال (يوجد فرق)	0.009	3.35	التكنولوجيا المالية

المصدر: اعتمادا على مخرجات SPSS.

أظهر تحليل العبارات المتعلقة بالتكنولوجيا المالية حسب نوع البنك وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في بعض الجوانب. وقد تمثلت العبارات التي سجلت فرقاً دالاً إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في كل من: امتلاك البنك لأجهزة تكنولوجيا متطورة ($F = 4.39$, $\text{Sig} = 0.02$)، وتوفير شاشة لعرض المعلومات لدى البنك ($F = 5.14$, $\text{Sig} = 0.001$)، ووجود أكثر من صراف آلي ($F = 4.60$, $\text{Sig} = 0.001$)، بالإضافة إلى دعم خاصية الدفع دون تلامس عبر QR Code ($F = 15.51$, $\text{Sig} = 0.000$)، وتوفير خيارات آمنة لاستخراج كلمة المرور أو إعادة ضبط الحسابات ($F = 2.65$, $\text{Sig} = 0.030$)، وأخيراً إرسال إشعارات عند كل تعامل يتم عبر الحساب البنكي ($F = 3.35$, $\text{Sig} = 0.009$). أما باقي العبارات، فقد كانت قيمة الدلالة الإحصائية لها أكبر من 0.05، مما يدل على عدم وجود فروقات معنوية بين البنوك في تلك الجوانب.

3. اختبار الفرضيات

يهدف البحث إلى الإجابة عن أسئلة فرعية وسؤال رئيسي انطلاقاً من اختبار فرضيات موضوعة كإجابة مفترضة على هذه الأسئلة. سنحاول في هذا الجزء اختبار فرضيات الدراسة الفرعية ثم الرئيسية.

1.3 اختبار الفرضية الفرعية الأولى

تنص الفرضية على أنه: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة معنوية للتكنولوجيا المالية في تحسين الاعتمادية كبعد من أبعاد جودة الخدمة المصرفية. للإجابة على هذه الفرضية والتأكد من صحتها أو عدمها سيتم اعتماد معادلة الانحدار الخطي وذلك باستخدام طريقة المربعات الصغرى عند مستوى الدلالة 0.05.

الجدول 12.3. معامل الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع الجزئي الأول.

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل R ²	الانحراف المعياري
1	0.398	0.158	0.146	0.46736

المصدر: اعتماداً على مخرجات SPSS.

توجد علاقة ضعيفة موجبة بين بعد الاعتمادية والتكنولوجيا المالية، حيث بلغ معامل الارتباط 0.398. في حين أن معامل التحديد بلغ 0.158؛ أي أن التغيرات في بعد الاعتمادية تفسر بـ 15.8% من التغيرات في التكنولوجيا المالية ويرجع الباقي إلى عوامل أخرى.

الجدول 13.3. نتائج تحليل التباين للانحدار الخطي البسيط للمتغير التابع الجزئي الأول.

مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسطات المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	1	2.832	2.832	12.964	0.001
العوامل المتبقية	69	15.071	0.218		
المجموع	70	17.903	/		

المصدر: اعتماداً على مخرجات SPSS.

انطلاقاً من جدول ANOVA نجد أن: قيمة الدلالة الإحصائية لاختبار فيشر قدرت بـ $\text{sig} = 0.001$ وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، مما يعني أن: النموذج ذو معنوية ويمكن اعتبار العلاقة بين المتغيرين علاقة خطية تمثل بمعادلة انحدار بسيط.

الجدول 14.3. معادلة الانحدار الخطي لبعء الاعتمادية.

مصدر التباين	معاملات غير موحدة		معاملات موحدة		قيمة T	مستوى الدلالة
	الثابت B	الانحراف المعياري	Beta			
الثابت	3.365	0.167	/		20.117	0.000
الاعتمادية	0.138	0.038	0.398		3.601	0.001

المصدر: اعتمادا على مخرجات SPSS.

يوضح الجدول أن مقطع خط الانحدار يساوي 3.365، والذي يمثل a من معادلة المستقيم $Y=a+Bx$ أما ميل خط الانحدار B فيساوي 0.138، وهو يعبر عن تأثير متغير التكنولوجيا المالية على بعد الاعتمادية.

وبالتالي يمكننا كتابة معادلة خط الانحدار: $Y=0.138+3.365X$ حيث:

Y : المتغير التابع (الاعتمادية)

X : المتغير المستقل (التكنولوجيا المالية)

نلاحظ أن قيمة $Beta = 0.138$ وهي موجبة، مما يدل على وجود تأثير إيجابي بين الاعتمادية واستخدام التكنولوجيا المالية، أي كلما ارتفع مستوى تطبيق التكنولوجيا المالية بوحدة واحدة، تحسن بعد الاعتمادية بـ 0.138. كما أن مستوى الدلالة $sig=0.001$ وهو أقل من 0.05 مما يعني أن التأثير دال احصائيا. ومنه يتم قبول الفرضية: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة معنوية للتكنولوجيا المالية في تحسين بعد الاعتمادية كبعد من أبعاد جودة الخدمة المصرفية.

2.3 اختبار الفرضية الفرعية الثانية

تنص الفرضية على أنه: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة معنوية للتكنولوجيا المالية في تحسين الملموسية كبعد من أبعاد جودة الخدمة المصرفية. للإجابة على هذه الفرضية والتأكد من صحتها أو عدمها سيتم اعتماد معادلة الانحدار الخطي وذلك باستخدام طريقة المربعات الصغرى عند مستوى الدلالة 0.05.

الجدول 15.3. معامل الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع الجزئي الثاني.

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل R^2	الانحراف المعياري
1	0.628	0.395	0.386	0.39620

المصدر: اعتمادا على مخرجات SPSS.

توجد علاقة متوسطة موجبة بين بعد الملموسية والتكنولوجيا المالية، حيث بلغ معامل الارتباط 0.628. في حين أن معامل التحديد بلغ 0.395، أي أن التغيرات في بعد الملموسية تفسر بـ 39.5% من التغيرات في التكنولوجيا المالية والباقي راجع إلى عوامل أخرى.

الجدول 16.3. نتائج تحليل التباين للانحدار الخطي البسيط للمتغير الجزئي الثاني.

مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسطات المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	1	7.071	7.071	45.046	0.000
العوامل المتبقية	69	10.831	0.157		
المجموع	70	17.903	/		

المصدر: اعتماداً على مخرجات SPSS.

انطلاقاً من جدول ANOVA نجد أن: قيمة الدلالة الإحصائية لاختبار فيشر قدرت بـ 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، مما يعني أن النموذج ذو معنوية، ويمكن تمثيل التأثير بين المتغيرين باستخدام معادلة انحدار خطي بسيط.

الجدول 17.3. معادلة الانحدار الخطي لبعد الملموسية.

مصدر التباين	معاملات غير موحدة	معاملات موحدة	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة
	الثابت B	الانحراف المعياري	Beta	
الثابت	1.742	0.330	/	0.000
الملموسية	0.560	0.083	0.628	0.000

المصدر: اعتماداً على مخرجات SPSS.

يوضح الجدول أن مقطع خط الانحدار يساوي 1.742، والذي يمثل a من معادلة المستقيم $Y=a+Bx$ أما ميل خط الانحدار B فيساوي 0.560، وهو يعبر عن تأثير متغير التكنولوجيا المالية على بعد الملموسية.

وبالتالي يمكننا كتابة معادلة خط الانحدار: $Y=1.742+0.560X$ حيث:

Y : المتغير التابع (الملموسية)

X : المتغير المستقل (التكنولوجيا المالية)

نلاحظ أن قيمة $Beta = 0.560$ وهي موجبة، مما يدل على وجود أثر إيجابي بين الملموسية واستخدام التكنولوجيا المالية، أي كلما ارتفعت درجة الملموسية بوحدة واحدة، زادت التكنولوجيا المالية بـ 0.560. كما أن مستوى الدلالة $sig=0.000$ وهو أقل من 0.05 مما يعني أن التأثير دال إحصائياً. ومنه يتم قبول الفرضية: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة معنوية للتكنولوجيا المالية في تحسين بعد الملموسية كبعد من أبعاد جودة الخدمة المصرفية.

3.3 اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

تنص الفرضية على أنه: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة معنوية للتكنولوجيا المالية في تحسين الاستجابة كبعد من أبعاد جودة الخدمة المصرفية. للإجابة على هذه الفرضية والتأكد من صحتها أو عدمها سيتم اعتماد معادلة الانحدار الخطي وذلك باستخدام طريقة المربعات الصغرى عند مستوى الدلالة 0.05.

الجدول 18.3. معامل الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع الجزئي الثالث.

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل R ²	الانحراف المعياري
1	0.626	0.392	0.383	0.39728

المصدر: اعتمادا على مخرجات SPSS.

توجد علاقة متوسطة موجبة بين بعد الاستجابة والتكنولوجيا المالية، حيث بلغ معامل الارتباط 0.626. في حين أن معامل التحديد بلغ 0.392، أي أن التغيرات في بعد الاستجابة تفسر بـ 39.2% من التغيرات في التكنولوجيا المالية والباقي راجع إلى عوامل أخرى.

الجدول 19.3. نتائج تحليل التباين للانحدار الخطي البسيط للمتغير التابع الجزئي الثالث.

مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسطات المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	1	7.012	7.012	44.426	0.000
العوامل المتبقية	69	10.891	0.158		
المجموع	70	17.903	/		

المصدر: اعتمادا على مخرجات SPSS

انطلاقاً من جدول ANOVA نجد أن: قيمة الدلالة الإحصائية لاختبار فيشر قدرت بـ 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، مما يعني أن: النموذج ذو معنوية.

الجدول 20.3. معادلة الانحدار الخطي لبعد الاستجابة.

مصدر التباين	معاملات غير موحدة	معاملات موحدة	قيمة T	مستوى الدلالة
	الثابت B	الانحراف المعياري	Beta	المحسوبة
الثابت	1.684	0.341	/	4.941
الاستجابة	0.565	0.085	0.626	6.665

المصدر: اعتمادا على مخرجات SPSS.

يوضح لنا الجدول أعلاه ما يلي:

مقطع خط الانحدار يساوي 1.684، والذي يمثل a من معادلة المستقيم $Y=a+Bx$ أما ميل خط الانحدار B فيساوي 0.565، وهو يعبر عن تأثير التكنولوجيا المالية على بعد الاستجابة.

وبالتالي يمكننا كتابة معادلة خط الانحدار $Y=1.684+0.565X$

Y : المتغير التابع (الاستجابة)

X : المتغير المستقل (المالية التكنولوجيا)

نلاحظ أن قيمة $Beta=0.565$ وهي موجبة، مما يدل على وجود أثر موجب للتكنولوجيا المالية في تحسين بعد الاستجابة، أي كلما ارتفع مستوى تطبيق التكنولوجيا المالية بوحدة واحدة، تحسن بعد الاستجابة بـ 0.565. كما أن مستوى الدلالة $sig = 0.000$ وهو أقل من 0.05 مما يعني أن التأثير دال احصائياً. ومنه يتم قبول الفرضية: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة معنوية للتكنولوجيا المالية في تحسين بعد الاستجابة كبعد من أبعاد جودة الخدمة المصرفية.

4.3 اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

تنص الفرضية على أنه: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة معنوية للتكنولوجيا المالية في تحسين الأمان كبعد من أبعاد جودة الخدمة المصرفية. للإجابة على هذه الفرضية والتأكد من صحتها أو عدمها سيتم اعتماد معادلة الانحدار الخطي وذلك باستخدام طريقة المربعات الصغرى عند مستوى الدلالة 0.05.

الجدول 21.3. معامل الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع الجزئي الرابع.

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل R^2	الانحراف المعياري
1	0.553	0.305	0.295	0.42451

المصدر: اعتماداً على مخرجات SPSS.

توجد علاقة متوسطة موجبة بين بعد الأمان والتكنولوجيا المالية، حيث بلغ معامل الارتباط 0.553. في حين أن معامل التحديد بلغ 0.305، أي أن التغيرات في بعد الأمان تفسر بـ 30.5% من التغيرات في التكنولوجيا المالية والباقي راجع إلى عوامل أخرى.

الجدول 22.3. نتائج تحليل التباين للانحدار الخطي البسيط للمتغير الجزئي الرابع.

مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسطات المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	1	5.468	5.468	30.344	0.000
العوامل المتبقية	69	12.434	0.180		
المجموع	70	17.903	/		

المصدر: اعتماداً على مخرجات SPSS.

انطلاقاً من جدول ANOVA نجد أن: قيمة الدلالة الإحصائية لاختبار فيشر قدرت بـ $\text{sig}=0.000$ وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، مما يعني أن: النموذج ذو معنوية.

الجدول 23.3. معادلة الانحدار الخطي لبعد الأمان.

مصدر التباين	معاملات غير موحدة		معاملات موحدة		قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة
	الثابت B	الانحراف المعياري	Beta			
الثابت	1.765	0.397	/		4.448	0.000
الأمان	0.520	0.094	0.553		5.509	0.000

المصدر: اعتماداً على مخرجات SPSS.

يوضح لنا الجدول أعلاه أن مقطع خط الانحدار يساوي 1.765، والذي يمثل a من معادلة المستقيم $Y=a \times Bx$ أما ميل خط الانحدار B فيساوي 0.520، وهو يعبر عن تأثير التكنولوجيا المالية على بعد الأمان.

وبالتالي يمكننا كتابة معادلة خط الانحدار: $Y=1.765+0.520X$

Y : المتغير التابع (الأمان)

X : المتغير المستقل (التكنولوجيا المالية)

نلاحظ أن قيمة $Beta = 0.520$ وهي موجبة، مما يدل على وجود أثر إيجابي بين الأمان واستخدام التكنولوجيا المالية، أي كلما ارتفع مستوى تطبيق التكنولوجيا المالية بوحدة واحدة، تحسن بعد الأمان بـ 0.520. كما أن مستوى الدلالة $\text{sig}=0.000$ وهو أقل من 0.05 مما يعني أن التأثير دال إحصائياً. ومنه يتم قبول الفرضية: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة معنوية للتكنولوجيا المالية في تحسين بعد الأمان كبعد من أبعاد جودة الخدمة المصرفية.

5.3 نتائج الفرضية الفرعية الخامسة

تنص الفرضية على أنه: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة معنوية للتكنولوجيا المالية في تحسين التعاطف كبعد من أبعاد جودة الخدمة المصرفية. للإجابة على هذه الفرضية والتأكد من صحتها أو عدمها سيتم اعتماد معادلة الانحدار الخطي وذلك باستخدام طريقة المربعات الصغرى عند مستوى الدلالة 0.05.

الجدول 24.3. معامل الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع الجزئي الخامس.

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل R ²	الانحراف المعياري
1	0.599	0.359	0.350	0.40772

المصدر: اعتماداً على مخرجات SPSS.

توجد علاقة متوسطة موجبة بين بعد التعاطف والتكنولوجيا المالية، حيث بلغ معامل الارتباط 0.599. في حين أن معامل التحديد بلغ 0.359، أي أن التغيرات في بعد التعاطف تفسر ب: 35.9% من التغيرات في التكنولوجيا المالية والباقي راجع إلى عوامل أخرى.

الجدول 25.3. نتائج تحليل التباين للانحدار الخطي البسيط للمتغير التابع الجزئي الخامس.

مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسطات المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	1	6.432	6.432	38.695	0.000
العوامل المتبقية	69	11.470	0.166		
المجموع	70	17.903	/		

المصدر: اعتمادا على مخرجات SPSS.

انطلاقا من جدول ANOVA نجد أن: قيمة الدلالة الإحصائية لاختبار فيشر قدرت ب $\text{sig}=0.000$ وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، مما يعني أن: النموذج ذو معنوية.

الجدول 26.3. معادلة الانحدار الخطي لبعد التعاطف.

مصدر التباين	معاملات غير موحدة	معاملات موحدة	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة
	الثابت B	الانحراف المعياري	Beta	
الثابت	1.896	0.331	/	0.000
التعاطف	0.494	0.079	0.599	0.000

المصدر: اعتمادا على مخرجات SPSS.

يوضح لنا الجدول أن مقطع خط الانحدار يساوي 1.896، والذي يمثل a من معادلة المستقيم $Y=a+Bx$ أما ميل خط الانحدار B فيساوي 0.494 وهو يعبر عن تأثير متغير التكنولوجيا المالية على بعد التعاطف.

وبالتالي يمكننا كتابة معادلة خط الانحدار: $Y=1.896+0.494X$

Y : المتغير التابع (التعاطف)

X : المتغير المستقل (التكنولوجيا المالية)

نلاحظ أن قيمة $Beta = 0.494$ وهي موجبة، مما يدل على أثر موجب بين التعاطف واستخدام التكنولوجيا المالية، أي كلما ارتفع مستوى تطبيق التكنولوجيا المالية بوحدة واحدة، تحسن بعد التعاطف بـ 0.494. كما أن مستوى الدلالة $\text{sig}=0.000$ وهو أقل من 0.05 مما يعني أن التأثير دال احصائيا. ومنه يتم قبول

الفرضية: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة معنوية للتكنولوجيا المالية في تحسين بعد التعاطف كبعد من أبعاد جودة الخدمة المصرفية.

6.3 اختبار الفرضية الرئيسية

تنص الفرضية على أنه: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة معنوية للتكنولوجيا المالية على تحسين جودة الخدمة المصرفية في مصارف ولاية سطيف عند مستوى دلالة 0.05. للإجابة على هذه الفرضية والتأكد من صحتها أو عدمها، سنعتمد على معادلة الانحدار الخطي، وذلك باستخدام طريقة المربعات الصغرى عند مستوى الدلالة 0.05.

الجدول 27.3. معامل الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع الرئيسي.

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل R ²	الانحراف المعياري
1	0.637	0.405	0.397	0.392

المصدر: اعتماد على مخرجات SPSS.

انطلاقاً من الجدول أعلاه نجد أن العلاقة بين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة المصرفية تعتبر موجبة متوسطة حيث بلغ معامل الارتباط 0.637. في حين أن معامل التحديد بلغ 0.405، أي أن التغيرات في بعد الملموسية تفسر بـ 40.5% من التغيرات في التكنولوجيا المالية والباقي راجع إلى عوامل أخرى.

الجدول 28.3. نتائج تحليل التباين للانحدار البسيط.

مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسطات المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	1	7.256	7.256	47.023	0.000
العوامل المتبقية	69	10.647	0.154		
المجموع	70	17.903	/		

المصدر: اعتماداً على مخرجات SPSS.

انطلاقاً من جدول ANOVA نجد أن قيمة الدلالة الإحصائية لجدول فيشر قدرت بـ 0.000 (sig)، وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 مما يعني أن النموذج ذو دلالة معنوية، مما يعني أن العلاقة بين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة المصرفية تقبل خطأ مستقيماً، وبذلك تأكيد وجود الأثر الإيجابي بين المتغير المستقل والتابع على المستوى الخطي.

الجدول 29.3. معادلة الانحدار الخطي.

مصدر التباين	معاملات غير موحدة		معاملات موحدة		قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة
	الثابت B	الانحراف المعياري	Beta			
الثابت	1.801	0.314	/		5.728	0.000
جودة الخدمات المصرفية	0.525	0.077	0.637		6.857	0.000

المصدر: اعتمادا على مخرجات SPSS.

يوضح لنا الجدول أعلاه ما يلي:

مقطع خط الانحدار يساوي 1.801، والذي يمثل a من معادلة المستقيم $Y=a+Bx$ أما ميل خط الانحدار B فيساوي 0.525 وهو يعبر عن تأثير التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية.

وبالتالي يمكننا كتابة معادلة خط الانحدار: $Y=1.801+0.525X$

Y : المتغير التابع (جودة الخدمات المصرفية)

X : المتغير المستقل (التكنولوجيا المالية)

نلاحظ أن قيمة $Beta=0.525$ وهي موجبة، مما يدل على أثر موجب بين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية، أي كلما تحسن تطبيق التكنولوجيا المالية بوحدة واحدة، تحسنت جودة الخدمة المصرفية بـ 0.525. كما أن مستوى الدلالة $sig=0.000$ وهو أقل من 0.05 مما يعني أن التأثير دال احصائيا. ومنه يتم قبول الفرضية: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة معنوية للتكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

وبذلك نقبل الفرضية الأساسية التي تنص على: "يوجد أثر إيجابي ذو دلالة معنوية للتكنولوجيا المالية على تحسين جودة الخدمة المصرفية في مصارف ولاية سطيف عند مستوى دلالة 0.05"

خلاصة

من خلال هذا الفصل حاولنا معرفة مدى تأثير التكنولوجيا المالية على تحسين جودة الخدمة المصرفية في بعض مصارف ولاية -سطيف-، بالاعتماد على أداة الاستبيان المتكون من عدة فقرات وأبعاد، والموزع على موظفي المصارف المدروسة. تمت معالجة إجابات عينة الدراسة باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، لتتوصل في الأخير الى نتائج أكدت أن التكنولوجيا المالية تؤثر بشكل إيجابي وذو دلالة إحصائية معنوية على تحسين جودة الخدمة المصرفية.

الفصل الرابع:

مناقشة نتائج الدراسة

الفصل الرابع: مناقشة نتائج الدراسة

تمهيد

بعد استعراض الإطارين النظري والمنهجي للدراسة، والتعرف على مختلف المفاهيم المتعلقة بالتكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية، يأتي الدور لمناقشة النتائج المتوصل إليها من خلال الدراسة الميدانية. تهدف هذه المناقشة إلى تحليل مدى تأثير التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة المصرفية، ومقارنة النتائج المتوصل إليها بما ورد في الدراسات السابقة، مع تفسير أهم الدلالات التي تعكسها إجابات المبحوثين في ضوء واقع البنوك الجزائرية.

1. مناقشة نتائج الدراسة

أشارت النتائج المتعلقة بأبعاد جودة الخدمات المصرفية إلى اتجاه إجابات الموظفين نحو الموافقة على العبارات المختلفة التي تقيس هذه الأبعاد. في هذا المجال، أشار بعد الاعتمادية إلى تفوق البنوك في الجوانب الاستراتيجية مثل حل المشاكل وكفاءة المعاملات بشكل أفضل من الجوانب التشغيلية الأساسية مثل دقة التوقيت وتجنب الأخطاء، هذا يجعل من تحديات تطبيق التكنولوجيا المالية على مستوى البنوك هي الجوانب التشغيلية أكثر من تلك الاستراتيجية. فيما يتعلق باللموسية، نجد أن بعض البنوك نجحت في تطوير منصات سهلة الاستخدام، إلا أنها تأخرت في الاستثمار في الجوانب الجمالية والتصميمية التي تؤثر بشكل كبير على انطباع العملاء الأولي، مما يجعل من تحديات تطبيق التكنولوجيا المالية في البنوك هو جانب الاهتمام بالتصاميم خاصة في ظل التعامل مع جيل متحكم في الجوانب الرقمية. عن بعد الاستجابة، فيلاحظ تفوق الموظفين في الاستعداد للمساعدة والرد على استفسارات العملاء، إلا أن الأنظمة التقنية تعتبر أقل كفاءة في تقديم استجابات فورية ودقيقة للطلبات، هنا يتوجب الاعتماد أكثر على التكنولوجيا المالية بما يضمن استجابة فورية لاستفسارات العملاء وشكاويهم. أثبتت النتائج أيضا تحكما هاما في بعد الأمان من قبل مختلف البنوك وكذا جودة تطبيق التعاطف، كل ذلك يفرض ضرورة استغلال التكنولوجيا المالية حتى يستمر هذا المستوى لا أن يتراجع.

إن ترتيب الأبعاد المختلفة لجودة الخدمة المصرفية يكشف عن إمكانية اعتماد التحول الرقمي بأسلوب واضح منطقي، حيث يأتي أولاً ضمان الأمان والثقة (بعد الأمان)، ثم على الحفاظ على التعامل الإنساني (بعد التعاطف)، وأخيرا على الكفاءة التشغيلية (بعد الاعتمادية)، وهو ما يعتبر منطقيا فالأمان لا يمكن التنازل عنه ويصبح مطلباً أساسيا في ظل اعتماد التكنولوجيا المالية، كما أن التعاطف ضروري لبناء الولاء خاصة أن اعتماد التكنولوجيا المالية له يخلق شرخا بين الموظفين والعملاء، بينما الجوانب التشغيلية والمرئية يمكن تطويرها تدريجيا.

أشارت النتائج من جهة أخرى إلى تقارب ممارسات التكنولوجيا المالية بين البنوك المختلفة، إضافة إلى تجانسها بين القطاعين العام والخاص. يشير كل ذلك إلى أن البنوك تنشط في بيئة تحتوي التكنولوجيا المالية ولا تدعم تنافسية البنوك في هذا المجال. يبقى تطبيق بعض أساسيات التكنولوجيا المالية متراجعا كروبوتات الدردشة مثلا، وهو ما يفتح مجالا لتقديم توصيات حول ضرورة تطوير ممارسات التكنولوجيا المالية في البنوك بنوعها العامة والخاصة.

فيما يتعلق بأثر التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية فقد توصلت الدراسة إلى أن التكنولوجيا ساهمت فعلا في تعزيز أبعاد جودة الخدمة المصرفية. حيث كان لها أثر إيجابي وذو دلالة معنوية على مختلف الأبعاد المدروسة، ما يعكس الدور المحوري الذي تلعبه في تطوير الأداء المصرفي وتلبية احتياجات العملاء بشكل أكثر كفاءة وفعالية.

أظهرت نتائج الدراسة قبول الفرضيات الفرعية جميعها، ما يدل على وجود أثر إيجابي ومعنوي للتكنولوجيا المالية على أبعاد جودة الخدمة المصرفية. فقد تبين أن التكنولوجيا المالية تساهم في تعزيز الاعتمادية من خلال ضمان دقة العمليات وتقليل الأخطاء، وهو ما يتماشى مع ما توصلت إليه طبايبيبة (2023)، كما انعكس استخدامها على تحسين الملموسية، من خلال تطوير الواجهات الإلكترونية وتوفير خدمات رقمية مريحة وسهلة الاستخدام، مثلما أشارت إلى ذلك جل الدراسات. ظهر أثر واضح أيضا على الاستجابة، حيث ساعدت التطبيقات الرقمية في تسريع تفاعل المصارف مع احتياجات العملاء، وهو ما أكدته أيضا دراسة معاندي وبن عامر (2024) ونيس (2022). أما من حيث الأمان، فقد ساهمت الوسائل التقنية الحديثة في تقليل مخاطر الاحتيال وتعزيز ثقة العملاء، بما يتوافق مع نتائج دراسة Bekker (2024) و Persson & Bacetik (2018). وأخيرا، كان للتكنولوجيا المالية دور في تعزيز التعاطف، من خلال تقديم خدمات مخصصة تلبي احتياجات العملاء وتوفير دعم فعال، وهو ما تدعمه نتائج دراسة Habib & Gaafar (2024). وبالتالي، فإن هذه النتائج تؤكد أن التكنولوجيا المالية تؤثر بشكل شامل على جودة الخدمة المصرفية، مما يدعم صحة الفرضية الرئيسية للدراسة.

2. التوصيات

انطلاقا من النتائج المختلفة المتوصل إليها، يفتح المجال لتقديم التوصيات الآتية:

- توسيع نطاق استخدام الخدمات التي ما زالت ضعيفة الانتشار مثل: الدفع عبر QR Code ، روبوتات المحادثة (Chatbots) ، أدوات المساعدة الذكية.
- زيادة الاستثمار في الأدوات التكنولوجية المؤثرة مثل الدفع الإلكتروني، التطبيقات المصرفية، وخدمات الإنترنت البنكي.
- بما أن "الأمان" كان أعلى الأبعاد تقييما، يُقترح جعله عنصرا تسويقيا تنافسيا وتعزيزه أكثر ليزيد ثقة العملاء
- تحسين الأجهزة والأنظمة المستخدمة في تقديم الخدمات المصرفية الرقمية.

- ضمان سرعة الاتصال وكفاءة الأنظمة الإلكترونية.
- تطوير مهارات الموظفين في استخدام التكنولوجيا المالية.
- رفع الوعي بأهمية التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمة وتعزيز تجربة العميل.
- تصميم تطبيقات وخدمات رقمية تراعي تنوع الفئات العمرية والمستويات التعليمية.
- مراقبة الأداء من خلال مؤشرات رضا العملاء إلكترونياً.

3. آفاق الدراسة

تبقى هذه الدراسة جزءاً بسيطاً من مجال واسع يمكن البحث فيه، حيث سيتم اقتراح مواضيع يمكن أن تكون محاور لبحوث مستقبلية، أو بداية أفكار جديدة تكمل مختلف زوايا هذا البحث، نذكر منها:

- إجراء دراسات مماثلة في مؤسسات أخرى من أجل تعزيز النتائج المتوصل إليها.
- إجراء المزيد من البحوث حول كيفية تطوير التكنولوجيا المالية في البنوك الجزائرية.
- وضع التكنولوجيا المالية في صميم استراتيجيات المصارف ودوره في التحسين من أدائها.
- إعادة هيكلة تدريب الموارد البشرية على استخدام التكنولوجيا المالية.

خلاصة

توصلت الدراسة إلى أن التكنولوجيا المالية تُساهم بشكل فعال في تحسين جودة الخدمات المصرفية، حيث ظهر تأثيرها الإيجابي والمعنوي على مختلف أبعاد الجودة المدروسة، وأشارت الدراسة كذلك إلى تقارب مستوى تبني التكنولوجيا المالية بين البنوك العامة والخاصة، مما يدل على ضعف التنافسية في هذا المجال. وبناءً على هذه النتائج، أوصت الدراسة بتوسيع استخدام أدوات التكنولوجيا المالية غير المنتشرة مثل الدفع عبر QR Code وروبوتات المحادثة، مع زيادة الاستثمار في التطبيقات البنكية والبنية التحتية الرقمية، وتطوير مهارات الموارد البشرية ورفع الوعي بأهمية التحول الرقمي. كما فتحت الدراسة آفاقاً بحثية مستقبلية تتعلق بتوسيع نطاق البحث في مؤسسات أخرى، وتعميق دراسة آليات تطوير التكنولوجيا المالية في السياق البنكي الجزائري، وغيرها.

خاتمة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير استخدام التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمة المصرفية في بعض البنوك بولاية -سطيّف-، وتفرعت عن سؤالها الرئيسي "ما مدى تأثير التكنولوجيا المالية على تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنوك التجارية بولاية سطيّف؟" عدة أسئلة فرعية هدفت إلى تحليل الأثر بين كل بعد من أبعاد جودة الخدمة المصرفية والتكنولوجيا المالية. اعتمدت الدراسة في الجانب التطبيقي على المنهجين الوصفي والتحليلي، لما لهما من قدرة على وصف الواقع وتحليل العلاقة بين المتغير التابع والمستقل، حيث تم استخدام أداة الاستبيان لجمع البيانات، وقد وجهت هذه الأداء إلى عينة مكونة من 71 موظفا يعملون على مستوى ستة بنوك تجارية تنشط بمدينة سطيّف، عين ولان، وحمّام السخنة لولاية سطيّف، شملت بنوكا عامة وخاصة.

من خلال الدراسة، توصلنا إلى نتائج نظرية وأخرى تطبيقية. انطلاقا من النتائج النظرية تبين أن تطبيق التكنولوجيا المالية من طرف البنوك يُعد عاملا محوريا في تحسين أدائها، إذ يساهم في رفع كفاءتها وفعاليتها التشغيلية. ولتحقيق تطبيق فعال لهذه التكنولوجيا، يجب أن يتوفر عدد من الشروط الداخلية والخارجية التي تُمكن البنوك من الاستفادة المثلى منها. كما تعتمد جودة الخدمات المصرفية على خمسة أبعاد رئيسية، حيث أن تقييم هذه الجودة لا يقتصر على التكاليف التي تتحملها البنوك، بل يشمل مستوى الأداء ومدى قدرة الخدمات المقدمة على تلبية احتياجات الزبائن. في هذا السياق، تسعى شركات التكنولوجيا المالية إلى تقديم حلول مبتكرة في مجالات المعاملات البنكية، بهدف تعزيز رضا العملاء واستقطاب أكبر عدد ممكن منهم. من جهة أخرى، يعدّ جودة الخدمات المصرفية أداة استراتيجية لتحقيق مزايا تنافسية سواء للبنك أو للمجتمع، مما يُفضي إلى رفع مستوى ولاء العملاء وتحسين الصورة الذهنية للمؤسسة البنكية.

أما النتائج التطبيقية فتمثلت في وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمة المصرفية، وهو ما يبرهن الدور المتنامي الذي تلعبه الحلول الرقمية في تحسين تجربة العميل البنكي، ورفع كفاءة الأداء الداخلي للمصارف. بالإضافة إلى مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الاعتمادية في تقديم الخدمات المصرفية، وتحسين الجوانب المحسوسة والملموسة في الخدمة، كما تؤثر التكنولوجيا المالية على قدرة المصارف في الاستجابة لاحتياجات الزبائن وتعزيز الشعور بالأمان لدى العملاء أثناء تعاملهم المصرفي، أيضا تؤثر على التعاطف والتواصل الإنساني في تقديم الخدمة.

إن التكنولوجيا المالية أصبحت ضرورة استراتيجية لتحسين جودة الخدمات المصرفية في ظل التحولات الرقمية المتسارعة التي يشهدها القطاع المالي والمصرفي. فقد أثبتت الدراسات أن توظيف هذه التكنولوجيا يُساهم في تحسين كفاءة المصارف، وتيسير الوصول إلى الخدمات، وتقديم منتجات مصرفية مبتكرة تلبي حاجات وتطلعات العملاء بكفاءة وفعالية. كما تُعد عاملا مهما في تقليص التكاليف، تعزيز الشفافية، رفع مستوى رضا

العملاء وولائهم، مما يدعم المكانة التنافسية للمؤسسات البنكية في السوق. وعليه، فإن إدماج التكنولوجيا المالية ضمن استراتيجيات البنوك يمثل توجها حديثا وفاعلا لتحقيق قيمة مضافة للمجتمع والاقتصاد على حد سواء.

قائمة المراجع

المراجع

1. المراجع باللغة العربية

- أحمد خروبي لقواس، مفيدة الاحسن ، و رفيق الاحسن . (2023). التكنولوجيا المالية كآلية لترقية الخدمات المصرفية بالبنوك الإسلامية. *مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 14 (العدد 1)*.
- اكرام بن زرقه ، و سمية صلعة. (2023). اثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية. *مجلة الابداع، المجلد 13 (العدد 01)*.
- الزامل، أ.م.، فوطه، م.، عريقات، ي. &، جرادات، م. ن. (2012). *تسويق الخدمات /مصرفية*. الأردن: اثناء للنشر و التوزيع.
- الصرن، ر. ح. (2008). *عولمة جودة الخدمة /المصرفية*. عمان: دار التواصل العربي للنشر و التوزيع.
- الطاهر، ع. ب. &، بنعبده الله، ن. (2019, 12 2). أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء. *المجلة العربية للنشر العلمي*, pp. 74-98.
- المطيري، ف. م. (2022, 06 03). اثر جودة الخدمات المصرفية الالكترونية على رضا العملاء في البنوك الاسلامية السعودية. *مجلة اقتصاديات شمال افريقيا*, pp. 223-244.
- النسور، ا. ع. (2015). *تسويق المنتجات /المصرفية*. الرياض: دار الصفاء للنشر و التوزيع.
- النسور، ا. ع. (2015). *تسويق المنتجات /المصرفية*. عمان: دار صفاء للنشر و التوزيع.
- امين عويسي. (2023). *اساسيات التكنولوجيا المالية*. البدر الساطع للطباعة والنشر.
- بن زرقه، ا. &، صلعة، س. (2023). أثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية الالكترونية. *مجلة الابداع*.
- بنيامين، ف. م. (2023). اثر تكنولوجيا المعلومات المصرفية على تحسين جودة الخدمات المصارف التجارية. *رسالة ماجستير*. اربيل.
- بهية عمروش ، و مراد شنايت . (2023). التكنولوجيا المالية ودورها في تطوير الخدمات المالية الاسلامية. *مجلة الدراسات المالية الاسلامية، العدد 07*.
- بوغار، ص. &، مجاوي، ح. (2022). تطبيق التكنولوجيا في البنوك الاسلامية دراسة حالة بنك بوبيان الاسلامي. *مجلة الميادين الاقتصادية، المجلد 05 العدد 01*.
- حدوش، ش. (2016, 02 22). جودة الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق رضا العميل. *مجلة الابتكار و التسويق*, pp. 183-214.
- خرشي، ل. (2023/2024). اثر راس المال القكري في تحسين جودة الخدمات المصرفية للبنوك التجارية الجزائرية -دراسة حالة بعض البنوك بولاية سطيف. *اطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في العلوم التجارية*. سطيف، الجزائر: جامعة فرحات عباس سطيف.1
- دراج، ف. (2019, 01 07). جودة الخدمة العمومية بين التغيير التنظيمي وهيمنة الرواسب الثقافية. *مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات*, pp. 50-53.

زعاف, ن. (2019). أثر التكنولوجيا المالية على تحسين و ابتكار جودة الخدمة المصرفية. *مدخلات*. المدية.

سعيدة حرفوش. (2019). التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي. *مجلة افاق علمية*, المجلد 11 (العدد 03).

سعيدة نيس. (2022). التكنولوجيا المالية فرصة لتطوير الخدمات المالية. *مجلة البحوث الاقتصادية/المتقدمة*, المجلد 07 (العدد 02).

شاوش, س. ق. (2018, 12 01). تقييم جودة الخدمة المصرفية بالبنوك التجارية باستخدام نموذج الفجوات. *مجلة الابداع*, ع. pp. 142-154.

صاري, ع. (2024). التكنولوجيا المالية وتطبيقات الذكاء الاصطناعي من اجل تعزيز الشمول المالي وتمكين الجميع من استخدام النظام المالي الرسمي. *مجلة الحدث للدراسات المالية والاقتصادية*, العدد 12.

طبابية, ر. (2023, 06 07). التكنولوجيا المالية كتوجه حديث لتحسين الخدمات المصرفية الالكترونية. *الأفاق للدراسات الاقتصادية*. pp. 530-551.

عبد الرحيم, ل. (2015). دور التسويق في تطوير الخدمات المصرفية. *أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية*. الشلف, الشلف, الجزائر: جامعة حسيبة بن بوعلي-الشلف.

عمروش, ب. & , شنات, م. (2023). التكنولوجيا المالية ودورها في التطوير الخدمات المالية الاسلامية. *مجلة في الدراسات المالية الاسلامية والتنمية*.

مروة بلمباركي, و ابراهيم شيخ التهامي. (2025). اثر التجارة الخارجية على التكنولوجيا المالية في دول شمال افريقيا. *مجلة الجغرافيا الاقتصادية*, المجلد 02 (العدد 01).

مزيود, أ. & , دومي, س. (2022, 06 30). مدى تجاوب العملاء مع الخدمات المصرفية الالكترونية. *مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة*. pp. 463-482.

معاندي, أ. & , بن عامر, ز. (2024, 06 01). أثر التكنولوجيا المالية في تحسين اداء المصارف الاسلامية في دول مجلس التعاون الخليجي من وجهة نظر العملاء. *مجلة دراسات اقتصادية*. pp. 259-291.

منصور أحمد العوضي, و عبد الفتاح محمد حامد. (2022, 12 08). تأثير جودة أداء الخدمات على رضا العملاء. *المجلة العلمية للإقتصاد والتجارة*, الصفحات 692-637.

نيس, س. (2022). التكنولوجيا المالية فرصة لتطوير الخدمات المالية. *مجلة البحوث الاقتصادية/المتقدمة*.

وهيبة عبد الرحمان, و اشواق بن قدور. (2018). توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة. *مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية*.

2. المراجع باللغة الأجنبية

A.Oseni, U., & Ali, S. (2019). *Fintech In Islamic Finance Theory and Practice*. Rutledge.

- Bacetik, O., & Persson, A. (2018). Service quality and its effect on customer satisfaction in online-banking. *Bachelor Thesis*.
- Bekker, F. (2024, AUGUST 30). The Impact of Fintech Services on Customer Satisfaction and Customer Loyalty in the Banking Industry in the Netherlands. 02. Netherlands.
- Deloitte. (2020). InFocus: Strategies to Prepare for the Future of Payments – Payments Trends. Consulté le MAY 12, 2025, sur Deloitte: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/us/Documents/financial-services/us-fsi-info-cus-payments-2020.pdf>
- Gaafar, M., & Habib, H. (2024, 03). Financial technology 's impact on banking service Quality and competitive capabilities. pp. 14-33.
- Habib , A. f., & Wadea, O. W. (2023, 06). The fintech banking role pf improving banking Market share in Emerging Markets. *Scientific Journal for financial and Commercial studies and research*, pp. 37-65.
- Hammoud, J., & Brizi, R. (2018, 09). The impact of E-Banking Service Quality on customer Satisfaction . *SAGE Open*, pp. 01-12.
- Harris, I., Endang, S. R., & Beby Karina, f. S. (2022, 03 -04). The Influence of Financial Technology and Quality of service on satisfaction and Loyalty on Employees of Bank CIMB Niaga Bukit Barisan Branch on Grab App Users. *The international Journal of Business Management and technology*, pp. 65 -77.

الملاحق

الملحق (1): قائمة المحكمين.

- معيزة مسعود أمير، أستاذ، جامعة سطيف 1.
- يحيى هاجر، أستاذ محاضر أ، جامعة سطيف 1.
- قرفي شافية، أستاذ محاضر أ، جامعة سطيف 1.
- بهلولي سارة، أستاذ محاضر أ، جامعة سطيف 1.

الملحق (2): أداة الدراسة.

جامعة سطيف 1 فرحات عباس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

استبيان رقم.....

سيدي (تي) المحترم (ة):

استكمالا للجانب التطبيقي من مذكرة الماستر المعنونة بـ "دور التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية"، يهدف هذا الاستبيان لجمع البيانات اللازمة، وعلى إثر ذلك نلتزم من سيادتكم الإجابة على مختلف العبارات. نحيطكم علما أن ما تدلون به سيعامل بسرية تامة ويستخدم لأغراض البحث العلمي فقط

الطالبان:

➤ بودوخة يسرى البريد الإلكتروني: boudoukhayousra10@gmail.com

➤ مانع أمال البريد الإلكتروني: amelmanaa65@gmail.com

ملاحظة: الإجابة على العبارات تكون بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة.

الجزء الأول: بيانات عامة حول المجيب

1. الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐
2. العمر:
أقل من 30 سنة ☐ من 30 إلى 39 ☐
من 40 إلى 50 ☐ أكثر من 50 ☐
3. المستوى التعليمي: ثانوي ☐ جامعي ☐ دراسات عليا ☐ شهادات مهنية ☐
4. الوظيفة:
5. نوعه البنك: عام ☐ خاص ☐ مختلط ☐
6. منذ متى أنت موظف في البنك؟
5-1 سنوات ☐ 10-6 سنوات ☐ 11-15 سنة ☐ أكثر من 15 سنة ☐

الجزء الثاني: محاور الاستبيان

المحور الأول: استخدام التكنولوجيا المالية.

الرقم	العبارة	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقا
1	يملك البنك أجهزة تكنولوجية متطورة.					
2	يتوفر لدى البنك شاشة عرض لتقديم المعلومات اللازمة.					
3	يوجد على مستوى البنك أكثر من صراف آلي.					
4	يتيح الصراف التعامل بكلتا العملتين الأجنبية والوطنية.					
5	يصدر البنك بطاقات دفع إلكتروني.					
6	يتيح البنك إمكانية إجراء معاملات خارج الوطن.					
7	يملك البنك موقعا إلكترونيا.					
8	ينشر البنك المعلومات المصرفية عن طريق الموقع.					
9	يملك البنك تطبيقا للهاتف المحمول سهل الاستخدام.					
10	يتوفر التطبيق/الموقع على خدمة المساعدة السريعة (روبوت المحادثة).					
11	يوفر البنك خاصية الدفع عن بعد بواسطة الهاتف النقال.					
12	يدعم البنك تقنيات الدفع دون تلامس مثل QR Code.					
13	يتم طلب كلمة سر قوية عند فتح حسابات البنك في الهاتف المحمول لأول مرة.					
14	يطبق البنك أنظمة المصادقة متعددة العوامل (مثل رمز التحقق المرسل للهاتف بالإضافة إلى كلمة المرور) لتأمين الدخول للحسابات.					
15	يوفر البنك خيارات آمنة لاسترجاع كلمة المرور أو إعادة ضبط الحساب في حالة فقدان الوصول.					
16	يطبق البنك تقنيات مبتكرة للتحقق من الهوية عند فتح الحسابات.					
17	يتم إرسال إشعارات عن كل تعامل يتم عبر الحساب البنكي.					

المحور الثاني: جودة الخدمات المصرفية.

الرقم	العبارات	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقا
01	تتم معالجة الأعطال التقنية بكفاءة.					
02	تقدم الخدمة في الأوقات المحددة دون تأخير.					
03	تجري العمليات بأسلوب خال من الأخطاء.					
04	يتم إيجاد حلول فعالة للمشاكل التي يواجهها الزبون.					
05	تلبى المعاملات المالية المطلوبة بكفاءة.					
06	تتوفر في البنك جميع التسهيلات المادية لتقديم الخدمات بكفاءة.					
07	تتسم المنصات الرقمية للبنك بتصميم جذاب.					
08	يوفر البنك إعلانات جذابة.					
09	المنصات الرقمية للبنك سهلة التصفح.					
10	يتم استخدام تقنيات حديثة لتلبية احتياجات الزبون.					
11	يتم تحديد وقت إنجاز الخدمة بدقة.					
12	تتم الاستجابة بطريقة فورية لطلبات الزبون.					
13	لدي كموظف الاستعداد الدائم لمساعدة الزبون.					
14	يتم الرد الفوري على استفسارات الزبون.					
15	يتيح البنك قنوات تواصل للزبون لتقديم الملاحظات.					
16	يتلقى الزبون معلومات واضحة حول إجراءات الأمان المتبعة لحماية بياناته.					
17	تتم حماية معلومات الزبون من أي تهديدات.					
18	يتم التصدي للتهديدات حال وقوعها.					
19	تتسم المعاملات بدرجة كبيرة من السرية.					
20	أجد كموظف أن الزبون يثق في الخدمات الرقمية التي يقدمها البنك.					
21	يتابع الزبائن المحتوى التوعوي الذي يقدمه البنك عبر منصاته المختلفة (ارتفاع عدد المشاهدات/التفاعلات).					
22	يتم تقديم المشورة اللازمة للزبون إذا احتاجها.					
23	يتم استخدام لغة بسيطة عند شرح المعاملات المالية للزبون.					
24	يساعد محيط عمل الموظف على تقديم أفضل خدمة.					
25	يتم الاعتذار بأسلوب لبق عن حدوث أي خطأ.					

الملحق (3): مخرجات برنامج SPSS

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	12	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	12	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,939	42

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	12	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	12	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,758	17

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	12	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	12	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,941	25

Scale: ALL VARIABLES**Case Processing Summary**

	N	%
Valid	12	100,0
Cases Excluded ^a	0	,0
Total	12	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,829	5

Reliability**Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

	N	%
Valid	12	100,0
Cases Excluded ^a	0	,0
Total	12	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,903	5

Reliability**Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

	N	%
Cases Valid	12	100,0

Excluded ^a	0	,0
Total	12	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,781	5

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Valid	12	100,0
Cases Excluded ^a	0	,0
Total	12	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,810	5

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Valid	12	100,0
Cases Excluded ^a	0	,0
Total	12	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,562	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
B21	17,7500	2,023	,521	,360
B22	16,5833	2,992	,356	,500
B23	16,5833	2,629	,607	,384
B25	16,5000	3,364	,164	,577
B24	17,5833	2,629	,147	,661

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	12	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	12	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,941	41

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	12	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	12	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,946	24

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	12	100,0

Excluded ^a	0	,0
Total	12	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,661	4

Correlations

		Correlations					
		خدمة	الاعتمادية	الملموسية	الاستجابة	الأمان	التعاطف
خدمة	Pearson Correlation	1	,928**	,876**	,941**	,863**	,696*
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,012
	N	12	12	12	12	12	12
الاعتمادية	Pearson Correlation	,928**	1	,734**	,951**	,749**	,563
	Sig. (2-tailed)	,000		,007	,000	,005	,056
	N	12	12	12	12	12	12
الملموسية	Pearson Correlation	,876**	,734**	1	,857**	,608*	,411
	Sig. (2-tailed)	,000	,007		,000	,036	,184
	N	12	12	12	12	12	12
الاستجابة	Pearson Correlation	,941**	,951**	,857**	1	,680*	,504
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,015	,095
	N	12	12	12	12	12	12
الأمان	Pearson Correlation	,863**	,749**	,608*	,680*	1	,784**
	Sig. (2-tailed)	,000	,005	,036	,015		,003
	N	12	12	12	12	12	12
التعاطف	Pearson Correlation	,696*	,563	,411	,504	,784**	1
	Sig. (2-tailed)	,012	,056	,184	,095	,003	
	N	12	12	12	12	12	12

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		Correlations		
		خدمة	تكنولوجيا	الاستبيان
خدمة	Pearson Correlation	1	,867**	,981**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	12	12	12
تكنولوجيا	Pearson Correlation	,867**	1	,946**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000

	N	12	12	12
	Pearson Correlation	,981**	,946**	1
الاستبيان	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	12	12	12

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	جودة الخدمة المصرفية ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: التكنولوجيا_ المالية

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.637 ^a	.405	.397	.39281

a. Predictors: (Constant), جودة الخدمة المصرفية

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7.256	1	7.256	47.023	.000 ^b
	Residual	10.647	69	.154		
	Total	17.903	70			

a. Dependent Variable: التكنولوجيا_ المالية

b. Predictors: (Constant), جودة الخدمة المصرفية

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.801		5.728	.000
	جودة الخدمة المصرفية	.525	.637	6.857	.000

a. Dependent Variable: التكنولوجيا المالية

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	الاعتمادية ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: التكنولوجيا المالية

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.398 ^a	.158	.146	.46736

a. Predictors: (Constant), الاعتمادية

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.832	1	2.832	12.964	.001 ^b
	Residual	15.071	69	.218		
	Total	17.903	70			

a. Dependent Variable: التكنولوجيا_المالية

b. Predictors: (Constant), الاعتمادية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.365	.167		20.117	.000
	الاعتمادية	.138	.038	.398	3.601	.001

a. Dependent Variable: التكنولوجيا_المالية

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	الملموسية ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: التكنولوجيا_المالية

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.628 ^a	.395	.386	.39620

a. Predictors: (Constant), الملموسية

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7.071	1	7.071	45.046	.000 ^b
	Residual	10.831	69	.157		
	Total	17.903	70			

a. Dependent Variable: التكنولوجيا_المالية

b. Predictors: (Constant), الملموسية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.742	.330		5.281	.000
	الملموسية	.560	.083	.628	6.712	.000

a. Dependent Variable: التكنولوجيا_المالية

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	الاستجابة ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: التكنولوجيا_المالية

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.626 ^a	.392	.383	.39728

a. Predictors: (Constant), الاستجابة

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7.012	1	7.012	44.426	.000 ^b
	Residual	10.891	69	.158		
	Total	17.903	70			

a. Dependent Variable: التكنولوجيا_المالية

b. Predictors: (Constant), الاستجابة

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------

	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.684	.341		4.941	.000
الاستجابة	.565	.085	.626	6.665	.000

a. Dependent Variable: التكنولوجيا_المالية

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	الأمان	.	Enter

a. Dependent Variable: التكنولوجيا_المالية

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.553 ^a	.305	.295	.42451

a. Predictors: (Constant), الأمان

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.468	1	5.468	30.344	.000 ^b
	Residual	12.434	69	.180		
	Total	17.903	70			

a. Dependent Variable: التكنولوجيا_المالية

b. Predictors: (Constant), الأمان

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.765		4.448	.000
	الأمان	.520	.553	5.509	.000

a. Dependent Variable: التكنولوجيا_المالية

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	التعاطف ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: التكنولوجيا_المالية

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.599 ^a	.359	.350	.40772

a. Predictors: (Constant), التعاطف

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6.432	1	6.432	38.695	.000 ^b
	Residual	11.470	69	.166		
	Total	17.903	70			

a. Dependent Variable: التكنولوجيا_المالية

b. Predictors: (Constant), التعاطف

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.896	.331		5.724	.000
	التعاطف	.494	.079	.599	6.221	.000

a. Dependent Variable: التكنولوجيا_المالية